الأسس العامة للسلوك

وتطبيقها فى مجال العمل



دكتور
على أحمد على
أستاذ بكلية تجارة بورسعيد

دكتور مدحت عزمى الديب
عميد المعهد الفنى التجارى
بالاسكندرية

أمنية عز الدين
مدرس بالمعهد الفنى التجارى
بالمطرية

إهـــــــداء٢٠٠٧

الاستادة / مىال احمد محمد ماصى

الإسكندرية

الأسس العامة للسلوك

وتطبيقاتها فى مجال العمل

دكتور / علـى أحمـد علـى

أستاذ بكلية تجارة بورسعيد

دكتور / مدحت عزمى الديب

عميد المعهد الفنى التجارى

بالأسكندرية

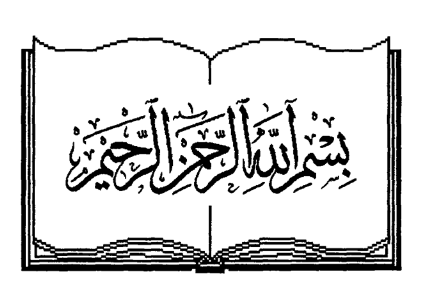
أمـنية عـز الديـن

مدرس بالمعهد الفنى التجارى

بالمطرية

٢٠٠١ - ٢٠٠٢

الناشـر : مكتبة عين شمس ٤٤ شارع قصر العينى - القاهـرة


بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة الكتاب

العلوم السلوكية مصطلح يطلق علـى مجموعة من العلوم تتعاون وتتكامل لكى تزيد من فهمـنا لحقيقة سلوك الإنسان ومن بين هذه العـلوم : علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإنسان وعلم الإحـصاء وعلم الأحياء وغيرها . والهدف الأساسى مـن دراسة العلوم السـلوكية هو مـساعدة الأفراد على دراسـة وفهم سلوك الأفراد والـتحكم فى صور السلـوك المختلفة التى تـصدر عن الأفراد . ولعل الهدف الاسمى من دراسة العلوم السلوكـية هو التمكن من السيطرة على السـلوك والتحـكم فيـه والتنبـؤ بالسلـوك الذى قد يـحدث ويقع مـن الأفراد مستقبلا، مع تطوير وتحسين هذا السلوك .

ويتضمن هذا الكتاب قدراً مناسبًا من الخبـرات السلوكية تفيد قارئيه أيا كان تخصصهم فى العمل أو أيا كانت مواقعهم فى هذه الحياة .

وينقسـم الكتاب إلى قسمين رئـيسيين : **القسم الأول** ويعتبر مـدخلا لفهم سلوك الإنسـان . ويتضمن هذا القـسم ثلاثة عشر فصلا يـعالج بعضها طـبيعة السلوك والعوامل المـؤثرة فيه وأهداف دراسته بالنسبة لمختـلف الفئات . ويؤكد الفصل الخامس والسادس من هذا القسم على قدرات الإنسان العقلية والجسمية وغيرها مع الـتأكيد على الذكاء والقدرات الـعقلية الخاصة . ويتبـع هذا معالجة للمـيول على أساس أن القـدرة والميل هما مـن أهم ركائز أى سلوك يـقوم به الفرد .

وفى هذا القسم الأول مـن الكتاب معالجة تفصيليـة لدوافع الأفراد وأثرها على السلوك وبـيان نواتج منع هذه الدوافع من الإشبـاع ، مع عرض لموضوع اتجاهات الأفراد كدافع وموجه للسلوك .

وفى نهاية القسم الأول يجد القارئ معالجة لموضوع التعليم والتفكير على أساس أن التفكير الجيد هو محور كل سلوك سوى وبناء .

أما **القسم الثانى** من الكتاب فيعالج سلوك الأفراد فى مجال العمل . فيخصص أحد فصول هذا القسم للسلوك التنظيمى ويتمثل فى سلوك الأفراد المحكوم بنظم ولوائح وقوانين العمل . وفى هذا القسم من الكتاب عرض لأثر العمل على سلوك العاملين وعرض لقضية توجيه العاملين للأعمال التى تناسبهم ، مع تطوير سلوكهم فى العمل .

وفى نهاية القسم الثانى يجد القارئ معالجة مبسطة لقضية هامة هى الرضا عن العمل والعوامل المؤثرة فيه .

هذا جهد متواضع يقدمه المؤلفون فى اتجاه تزويد القارئ ببعض الخبرات والمعلومات السلوكية الأساسية التى يحتاج إليها فى حياته اليومية . ونعتذر عن أى نقص أو تقصير أو خطأ فى الكتاب ، فما أوتينا من العلم إلا قليلاً .

المؤلفون

القسم الأول

العلوم السلوكية

مدخل لفهم سلوك الإنسان

الفصل الأول : العصر الحديث وتأثيره على سلوك الإنسان .

الفصل الثانـــى : السلوك وطبيعته وعناصره المختلفة .

الفصل الثالــث : أهداف وأهمية دراسة السلوك لمختلف الفئات .

الفصل الرابــع : مدخلات السلوك (إحساس الفرد وإدراكه للمثيرات المحيطة به) .

الفصل الخامــس : قدرات الإنسان (إمكانية القيام بسلوك معين) .

الفصل الســادس : الذكاء والقدرات العقلية الخاصة : ماهيتها وأثرها على السلوك .

الفصل الســابع : الميول وتيسير السلوك مع التركيز على الميول المهنية .

الفصل الثامــن : العوامل الوراثية والبيئية المؤثرة على سلوك الإنسان .

الفصل التاســع : دوافع وحاجات الإنسان .

الفصل العاشــر : الاتجاهات كدافع وموجه للسلوك .

الفصل الحادى عشر : منع دوافع الأفراد من الإشباع .

الفصل الثانى عشــر : التعلم وتعديل السلوك .

الفصل الثالث عشــر : التفكير كسابق وملازم ولاحق لكل سلوك .

الفصل الأول

العصر الحديث وتأثيره على سلوك الإنسان

لا يحدث سلوك الفرد ولا تصدر أفعاله وتصرفاته من فراغ ولكن كل سلوك يصدر عن الفرد عادة ما يتم فى إطار موقف معين . وهذه المواقف محكومة بالظروف وبالبيئة وبالفرد . لذلك ففهمنا لسلوك الفرد لن يكون كافيًا ما لم نلق نظرة شاملة على طبيعة المجتمعات الحديثة التى يحيا فيها الإنسان وتتأثر به وتؤثر بدورها فيه وفى سلوكه .

ولعل أهم ما يميز العصر الحديث التقدم التكنولوجى الكبير الذى شمل كل شىء فى حياة الإنسان . حتى إن بعض العلماء يذكرون أن الإنسان قد حقق من التقدم المادى فى السنوات التى عاشها من بداية القرن العشرين أكثر مما حققه فى سنوات وجوده على هذه الأرض .

ولا أحد يستطيع أن ينكر الحياة السهلة الطيبة التى يعيشها الإنسان فى العصر الحديث بالمقارنة بالحياة التى كان يحياها الإنسان فى الماضى .

وقد شمل التطور المادى كل شىء يحيط بالإنسان : فالآلات زادت قدراتها وكفايتها وأصبحت تقوم بأعمال مذهلة . ووسائل المواصلات ووسائل بين الأفراد بعضهم ببعض شملها قدر هائل من التحسين والتطوير . واستخدم فى العصر الحديث الأسلوب العلمى فى الكثير من نواحى نشاط الإنسان فى المجال الصناعى والمجال الزراعى وفى غيرها من المجالات . وكان من نتيجة استخدام وتطبيق الأساليب العلمية فى الكثير من الأنشطة التى يقوم بها الإنسان أن زاد الإنتاج وتطور كما وكيفا فى مختلف المجالات . وزاد استماع الإنسان بالكثير من الطيبات فى هذه الحياة .

ولم يدخل الإنسان التطور الكبير والتحسين المذهل على أساليب وطرق

الإنتاج وعلى الآلات التى تقوم بهذا الإنتاج فحسب ، وإنما أدخل التطوير الكبير أيضًا على وسائل الحرب والدمار التى أصبحت تهدد الحضارة الكبيرة التى أقامها الإنسان على هذه الأرض .

وإذا أردنا أن نحصر إنجازات الإنسان الهائلة فى كل مجالات العمل الإنسانى من فنون وآداب وصناعة وزراعة وطب وغيرها فلن يكفى هذا الحصر عشرات الكتب ، وأن ما قصد المؤلف الإشارة إليه فى هذا المجال هو أن الإنسان يعيش الآن عصره الذهبى من ناحية إنجازاته المادية وأن الإنسان أصبح يستمتع بطيبات الحياة ما لم يكن متاحا له فى أى وقت من أوقات وجوده على هذه الأرض .

بعض ما يميز الحياة الحديثة

نعرض فيما يلى أهم ما يميز الحياة الحديثة لنرى الأثر الذى تلحقه هذه الحياة الحديثة على سلوك الإنسان فى العصر الحديث . وهذه المميزات مذكورة دون ترتيب مقصود وهى مذكورة أيضًا على سبيل المثال لا على سبيل الحصر :

١ - الحياة الحديثة تقوم على التنافس :

لا شك أن الحياة الحديثة تقوم على التنافس أكثر من قيامها على التعاون . والطفل منذ صغره ومنذ وقت دخوله المدرسة الابتدائية يحثه الآباء والكبار المحيطون به على أن يغلب ويتفوق ويكسب مما يثير الصراع فى نفسه عند تعامله مع الأفراد الآخرين . وفى بلادنا على وجه الخصوص حيث ساد الزحام كل شىء زادت المنافسة . فأصبح التنافس قائم على مكان فى المعهد التعليمى أو على مقعد فى الاتوبيس وأصبح التنافس على فرصة عمل مناسبة وأصبح التنافس أيضًا على فرصة عمل مناسبة وأصبح التنافس أيضًا على مسكن صحى

لائق . والتنافس المعقول الشريف له تأثيره المفيد على سلوك الأفراد وعلى توجيه وتنشيط هذا السلوك . ولكن التنافس إذا كان على كل شيء في الحياة أرهق الإنسان وأثقل كاهله وجعل حياته جحيما لا يطاق ، وأثر ذلك تأثيراً سيئًا على نفسية الإنسان وعلى اتجاهاته وعلاقاته بالآخرين .

٢ - إطالة فترة التعليم والتدريب :

أدى التقدم التكنولوجي وصعوبة الكثير من الأعمال وتعقدها في السنوات الأخيرة إلى إطالة فترة التعليم والتدريب بالنسبة للأفراد . وأدى أيضًا إلى زيادة التوسع في إنشاء المدارس والمعاهد التعليمية . وهذه مؤسسات يقيمها المجتمع بحيث تمثل مرحلة انتقالية يقضي فيها بعض الوقت وينتقل بعدها إلى المجتمع الكبير بعد إعداده اجتماعيًا وثقافيًا ومهنيًا لمواجهة مطالب هذا المجتمع . والواقع أن إطالة فترة التعليم والتدريب للأفراد ستزداد كلما ازداد تعقد المجتمع وعالم الأعمال . ولا شك أن هذه المؤسسات التعليمية التي تقيمها الدولة من أهدافها الأساسية إدخال التطوير المناسب على سلوك الأفراد حتى يوجهوا مطالب المجتمع وحتى يحققوا المواءمة بين مطالبهم ومطالب هذا المجتمع ، وحتى يكونوا قادرين على الاتصال الجيد بمجتمعهم وبأفراده ، وحتى يزيدوا من فاعليتهم وإسهامهم في تقدم هذا المجتمع .

وفي السنوات الأخيرة لم تصبح الأسرة بمفردها ذات التأثير الكبير على سلوك الأفراد ، وإنما شاركتها في ذلك المدرسة وغيرها من المؤسسات التعليمية ودخلت أجهزة الإعلام من صحافة وإذاعة وتليفزيون وغيرها كمنافس في التأثير على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وقيمهم .

٣ - تعقد الحياة عموماً :

يتسم العصر الحديث بتعقد الحياة . وكلما زاد استمتاع الإنسان بطيبات هذه الحياة كلما زادت أعباؤه ومشاغله . فالشخص الذى يمتلك سيارة أو أكثر والكثير من الأجهزة الكهربائية الغالية فى المنزل والذى يمتلك فيلا محاطة بحديقة واسعة والذى يقوم بنشاط تجارى كبير ، لا شك أن هناك أمور كثيرة تشغله خاصة إذا تعطلت واحدة من هذه الأجهزة والآلات التى يستخدمها . كما أن امتلاكه لفيلا أو عمارة كبيرة يزيد من مسئولياته ومشكلاته ، فعليه أن يتعامل مع مصلحة الضرائب العقارية ومصلحة الضرائب وأحيانا مع المحاكم إذا ثارت مشكلات بخصوص ما يملك وعليه أن يواجه احتياجات ومتطلبات هذه الممتلكات ، وكلما زاد نشاط الفرد المهنى كلما زادت أعباؤه ومسئولياته . وطبعا ليس هذا يعنى أن يقلل الفرد من نشاطه أو أن يقلل من استمتاعه من طيبات الحياة حتى يقلل من أعبائه ومشاغله ومشكلاته ، ولكنها طبيعة الحياة التى يحياها الإنسان ولابد من ضريبة يدفعها الإنسان كلما زاد من نشاطه وأعماله واستمتاعه ، لذلك كثيراً ما نلاحظ أن الأفراد الذين يعملون وينشطون أكثر ويكسبون أكثر ويطمحون أكثر ، يسودهم عادة قدر أكبر من التوتر والقلق .

٤ - كبر حجم المنشآت التى يؤدى فيها الناس أعمالهم :

وفى العصر الحديث زاد الاتجاه نحو الإنتاج الكبير نظراً لما يحققه من استخدام أمثل للموارد وتخفيض للنفقات الثابتة . وخرجت إلى الوجود المنشآت الضخمة كبيرة الحجم التى يؤدى فيها الناس أعمالهم ، حتى أن عدد العاملين في بعض هذه المنشآت أصبح يزيد على عشرات الآلاف . وهذا يفرض على العاملين فى هذه المنشآت الكبرى أن يتعاملوا مع أفراد يختلفون عنهم فى

المستوى الوظيفى والثقافى والخبرى ويختلفون عنهم فى ظروفهم وأحوالهم الاجتماعية وتعارضت مصالح وحاجات مختلف قطاعات العاملين . وأصبحت قيادة هذه الأعداد الكبيرة من العاملين من الصعوبة بمكان . فالقائد الأعلى فى هذه المنشآت الكبرى يتعامل بأسلوب غير مباشر مع هذه الأعداد الكبيرة من العاملين دون أن تكون لديه فرصة مقابلة العدد الأكبر منهم . وأصبح مهمة القائد فى توجيه جهود هؤلاء العاملين والتنسيق بين الجهود من الصعوبة بمكان. وأصبح من الضرورى أن يتوافر فى القائد قدر كبير من المهارات السلوكية بجانب المهارات الفنية .

وفى مثل هذه المنشآت شعر الكثير من العاملين بالضياع وسط هذا البحر الهائل من العاملين. وتعقدت شبكة العلاقات الإنسانية، وأصبح من الضرورى على الموظف أو العامل أن يكتسب قدراً كبيراً من المهارات السلوكية التى تساعده على حسن التعامل مع هؤلاء الأفراد المختلفين الذين يتعامل معهم كل يوم، وعلى أن يحسن توجيه سلوكه فى مواجهة المواقف المعقدة للحياة اليومية.

٥ - سيطرة الآلة على حياة الإنسان :

من أهم ما يميز العصر الحديث سيطرة الآلة على حياة الإنسان . ولا ينكر أحد فضل الآلة على الإنسان من ناحية تطوير الإنتاج والارتفاع بمستواه وزيادة كميته بدرجة كبيرة وتحقيق الجودة والاتقان فى هذا الإنتاج . هذا بالإضافة إلى أن الآلة أزاحت عن الإنسان عبء الكثير من الجهد اليدوى الذى كان يبذله فى عمليه الإنتاج .

ولكن ظهرت مشكلة سيطرة الآلة وتسلطها على الإنسان . وأصبح على العمال الآن أن يزيدوا من جهودهم وأن يطوروا قدراتهم ومهاراتهم حتى تتمشى مع متطلبات الآلة واحتياجاتها . وأصبحت الآلة الآن تحظى باهتمام

الإدارة فى الكثير من المنشآت الصناعية الكبرى أكثر مما يحظى به العاملون أنفسهم. وارتفع ثمن بعض الآلات حتى أصبحت الآلة الواحدة تساوى آلاف بل وأحيانًا ملايين الجنيهات وأصبح تعطل واحدة من هذه الآلات الهامة يعنى تعطل العمل كله بالمصنع الكبير وتعطل آلاف العاملين ، وفى ظل هذا الجو فقد العاملون فى المنشآت الكبرى التى تسودها الآلية الإحساس بالقيمة وبالمكانة ، وأصبح العاملون يلجأون الآن إلى العديد من الوسائل المشروعة وغير المشروعة لجذب انتباه الإدارة إليهم وإلى مطالبهم ، وكأن العاملين يريدون أن يقولوا للإدارة « نحن هنا ، وكأنهم يريدون توجيه نظر الإدارة إلى وجودهم وتأكيد قيمتهم » .

وخشية الإنسان مستمرة من أن تحل الآلة مستقبلا محله فى القيام بمعظم الأعمال ، وأصبحت هذه القضية تقلق وتشغل بال الكثير من الأفراد فى مختلف البلاد . ولو أن هذه الخشية يقلل منها التأكيد على أن الإنسان مهما حدث سيظل سيد هذه الآلة ، فهو مبتكرها وصانعها وموجهها وهو الذى يصونها ويغذيها لكى تقوم بعملها ، ولن يحدث فى وقت من الأوقات أن تحل الآلة محل الإنسان نهائيا فى عمل كل شىء ، فالإنسان سيظل سيدا على هذه الأرض وسيدا للآلة .

٦ - الأهداف غير الواقعية التى يضعها الأفراد لأنفسهم :

لا شك أن الأهداف تعتبر موجها مفيدا لسلوك الفرد . فالأهداف الجيدة تخلق السلوك الجيد . ولكن مشكلة العصر الحديث الذى يعيشه الإنسان أن الكثير من الأهداف التى يضعها الإنسان لنفسه أهدافًا غير واقعية . وكثيرا ما تكون أهدافا زائفة ولا يمكن تحقيقها . ولتوضيح ذلك نقول أن الهدف الواقعى هو ذلك الهدف الذى إذا تحقق يكون فيه مصلحة الفرد والجماعة . والهدف

الواقعى هو الذى يتمكن الفرد من بذل الجـهد المعقول للوصول إليه وتحقيقه . ولكن دعـنا نرى صورة مـن صور الأهداف غير الـواقعية فى مـجتمعـنا : قام المؤلف بسؤال عدد من طلاب الثانوية العامة عـن خططهم وأهدافهم المهنية بعد الحصول على الشهادة الثانويـة العامة فكان أن تركز حوالى ٨٠ ٪ من الطلاب فى أهدافهـم التعليمية والـمهنية فى رغبتهـم فى دخول كليات الطب والـهندسة والكليات العسكرية ليصبحوا أطبـاء ومهندسين وضباطا فى الجيش . وطبعا هذه الأهداف تعتـبر غير واقعية بكـل المعايير ، فالمجتـمع لا يطيق أن يصبح غـالبية شبابه المتـعلم أطباء ومهندسين وضـباطا ، لأن المجتمع يحتاج إلـى مئات المهن الأخرى نفس احتياجـه إلى المهن السابقة ، كما أنه ليـس من المعقول أن يكون لدى كل هؤلاء الطلاب الذين يهدفون لدخول كليات الهندسة والطب والكليات العسكرية الاستعدادات العقلية والقدرات والميول اللازم توافرها للنجاح فى مثل هذه الـكليات . وهـذا أمر بديهـى تقرره دراسـة قدرات واستعـدادات الأفراد العقلية .

وقد أصبـحت الآن الأهداف غيـر الواقعية ظـاهرة منتشـرة بين الكثـير من الأفراد فى مختلف المجتمعات الحديثة .

ويزيد احتمال وضع الأفراد لأنفسهم أهداف غـير واقعية مع نقص التوجيه والإرشاد لهؤلاء الأفراد ، ومع سـيادة بعض القيم الزائفة والاتجـاهات السالبة الخاطئة فى المجتمع ومع عدم فهم الأفراد لأنفسهم .

ولا شك أن الأهداف غـير الواقعيـة توصل الأفراد إلـى الفشل وتجعـلهم يواجهـون الرحباط وخيـبة الأمل والصراع الـنفسى فى حـالة عدم تمكنـهم من تحقيق هذه الأهـداف مما يؤثر تأثيرًا سيئًا علـى سلوكهم عموما وعلـى اتجاهاتهم نحو الحياة ونحو أنفسهم .

وعلى القادة فى كل مجال أن يراعوا ذلك بالنسبة لتابعيهم حتى يساعدوا هؤلاء التابعين على أن يضعوا لأنفسهم أهدافا واقعية ممكنه التحقيق ، وأن تكون الأهداف المراد تحقيقها فى مجال العمل معقولة بحيث يمكن العاملين من تحقيقها مع بذل مزيد من الجهد .

أما الأهداف غير الواقعية بعيدة المنال فى مجال العمل فلا تفيد العاملين ولا تحرك سلوكهم تحريكا موجبا ، لأن الأهداف بعيدة المنال تفقد قدرتها على حفز العاملين وعلى تحريك سلوكهم لعدم استطاعتهم تحقيقها .

٧ - سعى الإنسان الزائد والمتطرف فى سبيل إشباع حاجاته :

ومن السمات التى يتميز بها العصر الذى نعيش فيه مغالاة الإنسان وسعيه الزائد فى سبيل إشباع حاجاته . فلم يعد الإنسان يسعى لإشباع حاجاته الأساسية فحسب من مأكل ومشرب وملبس ومسكن ، ولكنه يزيد من جهده ويرهق نفسه فى سبيل اقتناء واكتناز أشياء ليس لها قيمة فى حياته أو تزيد عن احتياجاته ولا تحقق له السعادة والأمن . وهذا القول ينطبق على معظم أفراد الطبقات المتوسطة وفوق المتوسطة فى مجتمعنا وغيره من المجتمعات ، ففى الكثير من الأسر المتوسطة نجد ميلا إلى اكتناز وتكديس الملابس وقطع الأثاث والتحف والأجهزة الكهربائية . وكثيراً لا تستخدم الأسر هذه الأشياء وإنما يشكل اقتناؤها واكتنازها لذة لدى إنسان العصر الحديث فقد تجد لدى أسرة معينة عدداً من أجهزة التسجيل أو الأدوات الكهربية الحديثة المستخدمة فى المطبخ وأدوات المائدة الغالية أو غيرها ، وهذه الأشياء عادة لا تستخدم ، وكثيراً ما يكون اقتناء هذه الأشياء للعرض فقط أو يكون الفرد فى اقتنائه لها مقلدا ومتشبها بالغير . فهناك قول أمريكى : To keep up with the Jones يمثل اتجاها عامًا عند الكثير من الأسر فى المجتمعات الحديثة فكل أسرة تحاول أن تتشبه

بغيرها من الأسر وتريد أن تلحق بالأسر الأخرى فيما حققته من ماديات الحياة دون تفكير . فمثلا قد نجد أسرة فى بلادنا ليست فى حاجة ملحة إلى إدخال التليفون فى المنزل وكل استخدامات التليفون بالنسبة لها تتركز فى مكالمات وثرثرة لا تفيد ومع ذلك تحرص هذه الأسرة على أن يكون التليفون موجودا فى المنزل تقليدا للأسر الأخرى وحتى تكتمل مظاهر الطبقة المتوسطة وحتى تلحق بالأسر الأخرى . وهذا يعتبر شكلاً من أشكال الاجتماعى السائد فى عصرنا الحديث .

ولعل هذا الموقف يذكر المؤلف بحالة موظف بسيط قليل الدخل ، استدان واقترض ليقتنى ثلاجة أجنبية ١٢ قدم ولما سأله المؤلف عما يضعه فى الثلاجة فى ذلك الوقت ذكر أنها خاوية على عروشها لأن لديه خمسة أبناء على حد قوله «يأكلون الزلط» وليس هناك من شيء يتبقى ليوضع فى الثلاجة اللهم إلا «الميه السقعة» . ولما سأله المؤلف عن السبب الذى دفعه إلى الاستدانة للحصول على ثلاجة بالرغم من حاجته إلى أشياء أخرى بصورة أكثر إلحاحًا . ذكر أن زوجته أصرت على اقتناء الثلاجة وألحت فى ذلك حتى تتشبه بأولاد عمومتها وخالتها ، وذكر أن زوجته كانت تجد لذة وإشباعًا كبيرًا فى دعوة كل زائر لمنزلها لمشاهدة الثلاجة الجديدة .

وقد يتساءل القارئ وما ضرر اتجاه بعض الناس من أفراد الطبقة المتوسطة وما فوقها نحو تكديس سلع وأدوات وأجهزة وتحف فى منازلهم دون أن يقوموا باستخدامها ؟ وللرد على ذلك : أن هذه الأشياء قد بذل فى سبيل اقتنائها المال الذى يحصل عليه الفرد بالجهد والعرق . وكثيرًا ما يرهق الأفراد ويتعبون أنفسهم أو يلجأون إلى سبل غير مشروعة لاقتناء مثل هذه الأشياء التى لا يستعملونها ولا يستخدمونها والتى لا تجلب لهم أى سعادة أو هدوء بال . وكل ما تفعله هذه الأشياء لهم هو تكدس وازدحام المنزل بها .

٨ - تعدد الأدوار التى يؤديها الفرد فى الحياة :

من أهم ما يميز الحياة الحديثة تعدد الأدوار التى يؤديها الفرد فى الحياة . وفى الأزمنة البعيدة الماضية لم تكن الأدوار التى يؤديها الفرد بمثل هذا التعدد والاتساع . فالفرد الآن قد يؤءى عمله فى موقع معين كرئيس وبعد لحظات يتصرف كمرؤوس عند تقابله مع آخر فى مركز وظيفى أعلى . والفرد قد يكون معلما وأستاذًا فى الصباح ثم يمسى طالبا فى الدراسات العليا بإحدى كليات التربية . وكل دور يؤديه الفرد فى الحياة يتطلب منه سلوكا معينا وأسلوب تعامل مختلف ، وكل دور يؤديه الفرد فى الحياة يترك آثاره وبصماته على شخصيته .

٩ - كثرة عدد الجماعات التى ينتمى إليها الفرد :

فى العصر الحديث قد ينتمى الفرد الواحد لعدد كبير من الجماعات فى نفس الوقت . فهو عضو فى جماعة الأسرة ، وقد يكون عضوا فى جماعة النادى وعندما يكبر يكون عضوا فى جماعة العمل وقد ينتمى إلى نقابة مهنية معينة فيصبح عضوا فيها . وهذه الجماعات يلعب فيها الفرد أدوارا مختلفة . فقد يكون الطالب عضوا تابعا فى الأسرة ولكنه قد يقوم بدور القيادة والريادة بالنسبة لفريق كرة القدم بالمدرسة التى يتعلم فيها . وكثيرا ما تتنازع الجماعات العديدة التى ينتمى إليها الفرد فى وقت واحد ولاء وجهود ووقت الفرد . وكثيرًا ما يتصارع ولاء الفرد بالنسبة للجماعات التى ينتمى إليها . ومن أمثلة ذلك ما يحدث بالنسبة لرئيس العمال فى المصنع الكبير من حيث تصارع ولائه للعمال الذين يرأسهم والذين نهض من بين صفوفهم وعاش سنوات طويلة كفرد منهم ، وولائه للإدارة العليا التى يهمه أن ترضى عنه وعن جهوده حتى تعطيه من الإمكانيات ما يمكنه من حسن القيام بدوره وبأعباء وظيفته . ويتصارع

هذان الدوران لـرئيس العمـال الأمر الذى يتطـلب منه أن يقـود نفسه بحـكمة وتعقل بينهمـا ويقوم بالتوفيق بين مطالب هذين الـدورين حتى لا يتصارعان أو يتضاربان .

١٠ - سهولة الانتقال والاتصال نقل التأثيرات الخارجية للفرد :

شهد إنسان العـصر الحديث ومع مطلع هذا القرن تطـورًا هائلاً فى وسائل الانتقال والاتصال . ولـم يعد الإنسان يتأثـر فقط بما يجرى فى مجتمعه وداخل وطنه بل إن كل ما يحدث فى بلد من بلدان العالم يجد طريقه بسرعة إلى خبرة الأفراد فى البلدان الأخـرى . وكان لهذا تأثير كبير علـى سلوك الأفراد . فلم يعد الأفراد يتأثرون فقـط بثقافة بلدهم بل أصبحوا يتأثـرون أيضًا بما يأتى إليهم من ثقافات الدول الأخرى : شرق وغرب .

وكثيرًا ما يؤدى ذلـك إلى تغيير فى قيم واتجاهات الأفـراد وإلى تعديل فى أفكارهم ومواقفهم بـالنسبة لبعض قضايا ومسائل الحيـاة . وكثيرًا ما يوقع هذا الأفراد فـى صراعات نفـسية . ومن أمـثلة ذلـك الصراع الذى يـعانيه الـشاب المصرى المتدين إذا سافر إلى بعض الـبلاد الأوروبية وأتيحت له فرصة الاطلاع على ما فى هذه المجتمعات من حرية وإباحية جنسية . ومن أمثلة الصراعات ما يواجه الأفراد الـذين تربوا فى مجـتمع يسوده القـهر والاستبداد وحكـم الفرد المطلق عنـدما يتطلعون علـى الديمقراطية والحرية الـتى يتمتع بها المـواطنون فى بعض الديمقراطيات الغربية . وعندما يطلعون على الحريات التى يتمتع بها .

المواطن هناك وحقه الكامل فى التعبير عن آرائه وأفكاره ومعتقداته طالما أن ذلك لا يسئ أو يضر بحرية المواطنين الآخرين وبمصلحة الوطن .

ومن أمثلة الـتأثيرات النفسية والسـلوكية التى تنتقـل إلى الأفراد فى وطن معين عن طريق الاستـيراد من بلد آخر ، ما يحدث للشبـاب المصرى أو العربى

المسافر إلى البلاد الأوروبية للعمل أو للسياحة عندما يشاهد مظاهر الحضارة المادية الغربية فينبهر بها فيرجع متأثرًا تأثرًا كبيرًا بما شاهده ساخطًا على أمور كثيرة فى وطنه رافضا لها . ولكن هؤلاء الشباب نظرًا لنقص خبرتهم وقصر بصيرتهم لا يكادون يرون جوانب الضعف والتخلف المعنوى والإنسانى الذى بدأ يتسلل إلى المجتمعات الأوربية التى ازدهرت ازدهارًا كبيرًا من الناحية المادية فى السنوات الأخيرة ، ومن أمثلة ذلك التفكك الأسرى الشديد الذى أصاب الكثير من المجتمعات التى حققت الكثير من الرخاء المادى مما جعل الأفراد يحسون أنهم وحيدين فى هذه الحياة إذا واجهتهم صعوبات أو مشكلات أو كارثة من كوارث الحياة وقد أوصل هذا الكثير من الأفراد هناك إلى القلق والاضطراب النفسى . ومن المدهش أن حالات الانتحار والرغبة من جانب الأفراد فى إنهاء حياتهم تلك النهاية التعسة قد زادت زيادة كبيرة فى البلاد التى حققت تقدما ماديًا كبيرًا وحققت قدرًا كبيرًا من الرفاهية المادية لجموع المواطنين. وكأن قول السيد المسيح عليه السلام يصدق فى هذا المجال « ماذا يربح الإنسان لو كسب العالم كله وخسر نفسه » فالإنسان قد يربح الحياة كلها بمادياتها ، ولكنه قد يخسر نفسه ولا ينعم بالطمأنية والأمن والسلام النفسى .

١١ - زيادة قيمة العمل بالنسبة للأفراد وزيادة مشكلاته :

زادت قيمة العمل فى العصر الحديث حتى أصبح العمل هو الأساس الذى يعرف به الفرد . فلم يعد الحسب والنسب والمال هو المعرف بالفرد . ولكن يعرف الفرد بماذا يعمل . وقد أوضحت الدراسات النفسية الأثر الكبير للعمل على سلوك الأفراد ، وثبت أنه لا استقرار أو أمن نفسى ولا تكيف وتوافق سوى يقوم به الفرد فى حياته إذا لم يجد العمل المناسب والمشبع . ويقصد بالعمل المشبع ذلك العمل الذى يشبع دوافع الفرد المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية .

وبالرغم من التنوع الكبير فى الأعمال التى يقوم بها الأفراد فى العصر الحديث وتحسن ظروف العمل وأدواته ووسائله ، وبالرغم من ارتفاع الدخول التى يحصل عليها الأفراد من العمل وانخفاض ساعات العمل وزيادة وقت الفراغ بالنسبة للعاملين وتوجيه مزيد من الرعاية الاجتماعية إليهم ، إلا أن طبيعة العمل فى العصر الحديث حملت فى طياتها بعض المشكلات الأساسية بالنسبة للعاملين . ومن أمثلة هذه المشكلات تطبيق أسلوب تقسيم العمل بصورة متطرفة وتطبيق هذا الأسلوب فى الكثير من المنشآت . فكثيراً ما نجد العامل يقوم بعملية واحدة يكرها طوال اليوم دون تغيير أو تعديل ، فقد يقوم بلحام سلك معين فى جهاز ، أو يقوم بتثبيت شىء بمسمار فى آلة معينة أو قد يقوم بتحريك مفتاح فى جهاز أو الطرق بآلة معينة على قطعة من المعدن الساخن . وانتقلت عدوى تقسيم العمل بصورة متطرفة من العمل الصناعى إلى العمل المكتبى . فكثيراً ما نجد أفراداً فى إدارة الحسابات بإحدى الشركات التجارية الكبرى وكل منهم يقوم بعملية حسابية أو كتابية معينة لا يغيرها . فقد نجد أفرادا كل عملهم تسجيل أرقام وبيانات أو معلومات معينة فى دفتر محاسبى أو سجل معين ، ونجد فرداً يقضى كل وقته فى تسجيل البريد الوارد أو الصادر الخاص بالإدارة التى يعمل فيها ، وقد نجد آخر كل عمله فى اليوم وكل يوم كتابة أرقام وأسماء وبيانات معينة على الشيكات الصادرة من المنشأة لحساب الأفراد والجهات المختلفة .

ولا شك أن التخصص له مزايا كبيرة . فالتخصص قد مكن العامل من اتقان العمل المحدود الذى يقوم بتكراره كل يوم عشرات المرات . كما أن التخصص سهل عملية إعداد وتدريب العامل على العمل . ووفر الكثير من الوقت والجهد الذى كان يستغرق فى الماضى فى عملية إعداده . خذ لذلك مثلا إعداد كاتب الحسابات الذى يقوم بتسجيل عملية معينة فى وقت محدد ، يمكن

أن يتم هذا الإعداد فى شهور قليلة . ولكن إعداد المحاسب الذى يلم بكافة أجزاء الدورة المحاسبة والذى يدرك مشكلاتها يحتاج إلى وقت طويل وجهد كبير .

وبالمثل فى العمل الصناعى ، فمثلاً إعداد نجار يقوم بكل العمليات على الأخشاب حتى الوصول إلى قطع الأثاث التى تمثل المنتج النهائى يتطلب وقتًا طويلاً وجهدًا كبيراً ولكن إعداد مجموعة من الأفراد كل منها يقوم بعملية صناعية واحدة على الأخشاب فى مصنع كبير حيث لإنتاج الأثاث يتبع أسلوب تقسيم العمل ، لا يتطلب مثل هذا الإعداد إلا أشهرا قليلة . ومن المتوقع أن نجد فى مثل هذا المصنع آلافا من العمال تقوم كل مجموعة منهم بعمل معين يكررونه طول اليوم . فقد يتخصص عدد من العمال فى قطع وقص الخشب باستخدام المناشير الكهربية . وقد يتخصص آخرون فى تسوية الأخشاب وإعدادها وتجهيزها . وقد يتخصص عدد آخر فى وضع الرسوم والتصميمات ، ويقوم آخرون بتنفيذها ، وقد يتخصص بعض العمال فى إنتاج جزء معين من قطعة أثاث واحدة . وقد يتخصص عدد آخر من العمال فى أعمال الدهان والنقش وهكذا .

وبالرغم من المزايا التى حققها التخصص وتقسيم العمل للصناعة ولغيرها من الأعمال ، فإن التخصص الدقيق وتقسيم العمل المغالى فيه كانت له مساوئ كبيرة : ومن هذه المساوئ شعور العمال بالملل وفقدان إحساس العامل بقيمته وبقيمة ما يقوم بإنتاجه . فأى إشباع يمكن أن يشتقه العامل من وراء دق مسمار طول اليوم وكل يوم أو من تحريك مفتاح فى آلة أو النظر إلى مؤشر ثمانى ساعات يوميًا ؟

وقد أدى التخصص وتقسيم العمل بصورة متطرفة إلى إدخال بعض التغييرات السالبة غير المرغوب فيها بشخصية العاملين مع فقدانهم القدرة على

التعديل والتحسين والابتكار بالنسبة للأعمال التى يقومون بها . ففى ظل التخصص وتقسيم العمل الدقيق عادة ما يحدد للعامل مسبقا كل تفاصيل العمل أو الوظيفة التى يقوم بها والنشاط الذى يمارسه ، بحيث لا يترك للعامل أو الموظف الكثير من فرص التصرف أو الاختيار بالنسبة لما يقوم به من أعمال .

١٢ - زيادة الحركة الطبقية فى العصر الحديث :

وفى عصرنا الحديث وعلى الأخص فى البلاد النامية زادت الحركة الطبقية ومن المعتاد تقسيم طبقات المجتمع إلى طبقات : الطبقة العليا والطبقة المتوسطة والطبقة الدنيا . وقد تقسم الطبقة الواحدة داخليا إلى عدة أقسام . والحركة الطبقية عادة ما تكون من أسفل إلى أعلى ، وتتمثل فى الأفراد الذين عن طريق التعليم والذكاء والجهد والإخلاص والمثابرة فى الحياة يرتقون طبقيا . فمثلا فى مصر نجد أن الكثيرين من أفراد الطبقات الدنيا نهضوا وارتقوا وأصبحوا من أفراد الطبقة المتوسطة وسلاحهم فى ذلك التعليم واستغلال الذكاء وبذل الجهد المخلص فى الحياة .

ولعل من أهم الأسباب التى يسرت الحركة الطبقية من أسفل إلى أعلى فى مصر وفى غيرها من البلاد النامية التعليم المجانى المتاح حتى مرحلة التعليم العالى للأفراد القادرين عقليا . ولا شك أن هذا التعليم يعتبر السلاح الأول لهؤلاء الأفراد فى الحركة الطبقية إلى أعلى فى المستقبل . كما أن بعض التقاليد المعوقة للحركة الطبقية قد اختفت بعد ثورة ٢٣ يوليو . فليس فى مصر ما يمنع أى فرد الآن من الحركة الطبقية إلى أعلى إذا حصل قدرًا كافيًا من التعليم واستغل ذكاءه استغلالا مناسبا وبذل الجهد المخلص فى العمل . تقول هذا لأنه فى بعض البلاد العربية ، كثيرًا ما يقف حائلاً دون ترقى الفرد طبقيا عدم انتمائه لواحدة من العائلات ذات الاسم والشهرة فى المجتمع .

ولا شك أن الحركة الطبقية النشطة فى مصر وفى عدد من البلدان لها تأثير كبير على سلوك الأفراد وعلى طموحهم . فلم تعد هناك موانع أو حوائل تعوق الفرد من تحقيق التقدم فى مجتمعه إذا استغل ذكاءه وأخلص وبذل الجهد.

وفى الوقت نفسه ليس الفرد بمأمن من الانزلاق والتدهور طبقيًا إذا أهمل التعليم وإذا بدد أمواله وأساء استغلال ذكائه ولم يخلص فى عمله وفى علاقاته وفى حياته .

وسيرى القارئ فى فصل آت من الكتاب كيف تلحق الطبقات الاجتماعية من تأثيراتها على الأفراد المنتمين لها ، وكيف أن هناك بعض السمات السلوكية العامة التى تجمع أفراد الطبقة الاجتماعية الواحدة .

١٣ - الاتجاه نحو التصنيع فى العصر الحديث وآثاره السلوكية :

ولا شك أن الاتجاه للتصنيع ظاهرة عامة فى جميع البلاد وخاصة البلاد النامية . فالاعتقاد السائد فى البلاد النامية أنه لا خلاص لها من الفقر والتخلف إلا بالاتجاه نحو الصناعة . وما يهمنا من هذا الموضوع المتعدد الجوانب أن الصناعة وما صاحبها من تجمع أعداد كبيرة فى مكان واحد كان لها تأثيراتها الواضحة على السلوك الاجتماعى لهؤلاء العاملين ، وعلى العلاقات الاجتماعية القائمة بينهم ، هذا بالإضافة إلى أن السلك المطلوب فى الصناعة يختلف فى نواحى كثيرة عن السلوك المطلوب أو السائد فى المجتمعات الزراعية، فالمجتمعات الصناعية تتطلب أن تسود قيم معينة جموع العاملين ، فمن القيم الهامة فى هذا المجال قيمة الوقت والنظام والمحافظة على المواعيد والدقة والموضوعية . كما أن العمل الصناعى يتطلب تعليما مدرسيا معينا وإعدادًا خاصًا وتدريبًا لمختلف قطاعات العاملين . كما أن الإنسان يستطيع أن

يتحكم ويقوم بضبط الإنتاج فى المجال الصناعى أكثر منه فى المجال الزراعى حيث تتدخل فى الحالة الأخيرة الظروف الطبيعية والجوية والآفات فتؤثر تأثيراً خطيراً على الإنتاج .

والمهم لنجاح الإنتاج الصناعى أن يعد الأفراد إعداداً مناسبًا لذلك ، كما أنه من اللازم تغيير قيم واتجاهات الأفراد الذين عاشوا فى ظل المجتمعات الزراعية وتحولوا للعمل فى الصناعة حتى يتبنوا الاتجاهات والقيم الجديدة المطلوبة للإنتاج الصناعى ، وأن نزودهم بالمهارات والقدرات اللازمة للنجاح فى العمل الصناعى .

ومن مظاهر التغير فى قيم واتجاهات العاملين فى المجال الصناعى أن كثرة الأبناء بينما تعتبر ميزة بالنسبة للعاملين فى الزراعة ، فإن كثرة الأبناء تعتبر عبئا بالنسبة للآباء العاملين فى المجال الصناعى ، لأن الآباء الذين يعملون فى الصناعة عليهم أن يتحملوا عبء إعاشة وتعليم هؤلاء الأبناء لسنوات طويلة حتى الانتهاء من الدراسة : كما هو حادث فى بلادنا .

وقد أثبتت البحوث أيضًا أن العاملين فى مجال الصناعة فى معظم بلاد العالم أكثر طموحًا بالنسبة لمستقبل أبنائهم التعليمى والمهنى . وقد أوضحت هذه البحوث أن الغالبية العظمى من العمال الصناعيين مثلا لا يريدون لأبنائهم أن يلتحقوا بنفس مهنهم ، وإنما يتمنون أن يحصل أبناؤهم على أعلى درجات التعليم والالتحاق بإحدى المهن التخصصية العالية . وهذا الوضع يختلف كثيراً عما كان يحدث فى الماضى وحتى مطلع هذا القرن حيث كان العامل الصناعى يتمنى أن يلحق ابنه بنفس عمله وأن يشغل نفس وظيفته عندما يكبر ويحال إلى المعاش .

وقد خرجت معظم الدراسات السلوكية والإنسانية ذات القيمة من مجال

الصناعة . فالصناعة فى البلاد الأوربية المتقدمة وعلى رأسها الولايات المتحدة لديها من الأموال التى توجهها لمثل هذه الدراسات سعيا وراء زيادة إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية وتقليل المشكلات فى مجال العمل وهذا فى النهاية يعود بالنفع المادى الكبير على الصناعة نفسها ويحقق الفائدة للعاملين ، ففى الواقع لا يوجد تعارض أساسى بين مصلحة العاملين ومصلحة المنشأة إذا ساد الجميع روح التفاهم والتقدير المتبادل .

١٤ - التغيير السريع والمستمر أحد سمات العصر :

أهم ما يميز الحياة الحديثة التغيير السريع والكبير الذى يشمل الكثير من جوانب الحياة ، فالتقدم التكنولوجى الكبير يضيف جديداً كل يوم للأدوات والأجهزة والآلات التى يستخدمها الإنسان . والآلة التى تعتبر متفوقة ومتقدمة وحديثة اليوم قد تصبح آلة متخلفة بعدد قليل من السنوات . ولم يشمل التغيير السريع فقط الأدوات والأجهزة التى يستخدمها الإنسان وإنما شمل التغيير نظم وأساليب العمل والإنتاج وكذلك شمل التغيير السريع القوانين والنظم التى تحكم حياة الإنسان . والإنسان من عادته مقاومة التغيير حتى لو كان هذا التغيير سيأتى له فى المستقبل بالفوائد والمزايا . وترجع مقاومة الإنسان إلى أن هذا التغيير يعنى المجهول بالنسبة له وأن هذا التغيير يعنى تعديل وتغيير كثير من الأوضاع القائمة التى اعتادها الإنسان وأصبح أكثر أمنا واستقراراً معها .

والتغيير فى العصر الحديث شمل أيضًا النواحى الاجتماعية والاقتصادية والعلاقات الأسرية ، وحتى العلاقات الدولية أصبحت دائمة التغيير والتبديل فى عصرنا الحديث .

والتغيير قائم وحادث ، ليس له من دوافع مهما واجه هذا التغيير من مقاومة . وتشتد مقاومة الأفراد للتغيير إذا تعلق بأمور هامة وعامة فى

حياتهم . ويمكن أن نقلل من مقاومة الأفراد للتغيير إذا اشتركوا فى إحداث هذا التغيير ، وإذا هيئوا لتقبله وإذا ساعدنا هؤلاء الأفراد على حسن التعامل مع التغيير ونتائجه ، وإذا كان هذا التغيير تدريجيا لا طفرة فيه .

١٥ - كثرة القيود والحدود المفروضة على سلوك الفرد :

فى المجتمع الحديث زادت القيود والحدود المفروضة على سلوك وتصرفات الأفراد ، وذلك بسبب زيادة التدخل الحكومى الظاهر فى مختلف نواحى نشاط الدولة وتعقد الحياة وتضارب مصالح الناس . ومن الواضح أن التدخل الحكومى فى نشاط وسلوك الأفراد يزداد فى البلاد الاشتراكية والشيوعية عنه فى البلاد الرأسمالية .

فالإنسان الآن يجد الكثير من التدخل الحكومى فى شئونه وتصرفاته . فلم يعد يستطيع مثلا أن ينتج السلع التى يريدها وبالمواصفات التى يحددها هو . ولم يعد يستطيع أن يسعر السلعة كما يشاء . وعلى الفرد الذى يريد أن ينتج سلعة معينة أن يخضع نفسه لتدخل ورقابة جهات وأجهزة حكومية كثيرة متعددة عليه أن يتعامل معها ويحصل على موافقتها .

وفى العصر الحديث لم يعد فى مقدور الفرد الذى يمتلك ويدير منشأة تجارية أو صناعية أن يعطى العاملين الأجور التى يقررها ، بل عليه أن يخضع نفسه للقوانين المنظمة للحد الأدنى للأجور . ولم يعد فى استطاعته أن أراد أن يفصل أحد العاملين إلا فى أحوال معينة حددها القانون . كما فرض القانون على هذا الفرد عدم تشغيل أفراد فى منشآته إلا فى حدود سن معينة . كما حدد القانون أيام العمل وساعاته وعلى صاحب العمل أن يخضع نفسه لهذه الحدود .

والأمثلة كثيرة على أن الإنسان فى العصر الحديث قد وضعت الكثير من

القيود والحدود على سلوكه وعلى تصرفاته وأفعاله ، بل أن على الفرد فى العصر الحديث أن يتحدث بأساليب مختلفة تختلف باختلاف الأفراد الذين يتعامل معهم . فاللغة التى يخاطب بها رئيسه فى العمل تختلف عن اللغة التى يخاطب بها مرؤوسيه أو زميله . ولم يعد يمكن للموظف الذى يعمل فى منشأة حكومية أو هيئة عامة أن يتصرف أو يتخذ قراراً حراً إلا فى حدود عدد كبير من اللوائح والنظم والقوانين المحددة لسلوكه وأفعاله وتصرفاته فى مجال العمل .

١٦ - عدم الاستقرار الدولى والصراعات العسكرية والسياسية :

لا شك أن عدم الاستقرار الذى يسود العالم والصراعات السياسية والعسكرية التى تسود مناطق مختلفة من هذا العالم تؤثر تأثيراً سيئًا على حياة وسلوك الإنسان فى العصر الحديث . فعن طريق التقدم الهائل فى وسائل الانتقال والاتصال أصبح الإنسان يحس ويشارك كل توتر أو صراع عسكرى أو سياسى يقع فى أى مكان من هذه الأرض ، ولا يملك الإنسان إلا أن ينفعل بما يحدث ويتوتر ويقلق بسببه .

والمخاطر التى تتهدد العالم الآن من الحروف الذرية والهيدروجينية والكيميائية والميكروبية وغيرها تسبب القلق لإنسان هذا العصر ، خاصة وأن قرارات الحرب والسلام وبقاء وفناء هذا العالم موضوعة فى أيدى قلة من قادة الدول الكبرى - وهم بشر بكمالهم ونقائصهم وقد يضطربون نفسيا وقد يخطئون وقد يتهورون . وأى قرار خطأ أو متهور للحرب بين الدول الكبرى يعرض الأرض وما عليها للفناء والدمار ، ولن يسلم من هذه الحرب - إذا وقعت لا قدر الله - بلد قريب أو بعيد . أليس لهذا الوضع الخطير تأثيره السئ على واقع الإنسان وعلى أمنه وعلى مستقبله .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - حقق الإنسان في العصر الحديث قدراً كبيراً من الإنجازات المادية التي أوصلته للرفاهية . ناقش هذه العبارة .

٢ - تميز العصر الحديث ببعض الظواهر التي لها تأثير على سلوك الإنسان . اعرض مع الشرح خمسا من هذه الظواهر .

٣ - أشرح أثر كل مما يأتي على سلوك الإنسان في العصر الحديث :

أ) سيادة الآلة وسيطرتها وخاصة في المجال الصناعي .

ب) تقسيم العمل المغالي فيه .

جـ) التغيير السريع في نظام العمل وطرائقه وأدواته وآلاته .

د) سهولة الاتصال والانتقال في العصر الحديث .

هـ) اتجاه المجتمعات الزراعية نحو الصناعة .

٤ - زادت قيمة العمل في حياة الإنسان في العصر الحديث وزادت مشكلات هذا العمل. اشرح هذه العبارة .

٥ - زاد عدد الجماعات التي ينتمي إليها الفرد في العصر الحديث وتعددت أدواره فيها . اشرح أثر ذلك علي سلوك الفرد وأفعاله وتصرفاته .

٦ - اشرح أثر التدخل الحكومي على سلوك الإنسان وتصرفاته ونشاطه الاقتصادي .

الفصل الثانى

السلوك : طبيعته وصوره وعناصره المختلفة

كان السلوك محل اهتمام الإنسان منذ القدم ، وكان ذلك جزءًا من محاولة الإنسان فى فهم حقيقة نفسه ووجوده ، وقد أدى تقدم العلوم الطبيعية فى المائة سنة الماضية إلى تأكيد حقيقة أن الإنسان إذا أراد أن يعيش لابد له أن يفهم غيره من الناس ويعرف كيف يتعامل معهم . ومن المدهش أن نلاحظ أنه خلال السنوات القليلة الأخيرة اتجه الناس أكثر وأكثر إلى علماء النفس وغيرهم من علماء الاجتماع للمساعدة على فهم السلوك الإنسانى والتنبؤ به .

والاهتمام بشرح وتفسير وضبط السلوك الإنسانى ليس تطورًا جديدًا فى كل نواحيه ، فمنذ أقدم العصور والإنسان يحاول دراسة نفسه فى بحثه لشرح حقيقة مشاعره وخبراته وسلوكه ، وقد لجأ أحيانًا لتفسير بعض نواحى السلوك الشاذ باللجوء للشعوذة والدين والفلسفة ، وأخيرًا لجأ إلى الأسلوب العلمى للبحث Scientific investigation .

وقد ظهرت فى الماضى الكثير من النظريات التى يبدو عليها صفة العلمية ولكنها فى الحقيقة بعيدة كل البعد عن هذه العلمية ، وكانت هذه النظريات مع التجاوز فى التسمية - تهدف إلى إلقاء الضوء على طبيعة الإنسان والتعرف على بعض جوانب سلوكه ومحاولة التنبؤ بهذا السلوك .

ومن أقدم هذه النظريات تقسيم هيبوقراط أبو الطب (٤٠٠ ق.م) الذى أرجع الطبيعة الإنسانية إلى أربعة أنواع من الأمزجة . المزاج الدموى والصفراوى والسوداوى والبلغمى أو الليمفاوى ، وتبعًا لنظرية هيبوقراط فإن

الشخص الذى تسوده العصارة السوداوية - على سبيل المثال - يبدو عليه الهدوء الزائد والحزن ، كما أنه عادة ما يكون كثير التأمل والتفكير ، أما الشخص الذى تسوده العصارة الصفراوية فإنه يميل لأن يكون سريع الاستثارة والتهيج وأكثر رغبة فى العدوان .

وبالرغم من أن تصنيف هيبوقراط السابق للأمزجة غير مقبول فى ضوء علم الفسيولوجيا الحديث ، إلا أن هذا التصنيف قد حظى بانتشار واسع حتى القرن السابع عشر ، ومن المدهش أن نجد بعض الاعتقاد فى صحة آراء هيبوقراط إلى يومنا هذا بواسطة عدد من علماء النفس الذين يقولون باعتماد النواحى المزاجية على بعض الوظائف الفسيولوجية . وفى الحقيقة فإن العلم الحديث يعترف ببعض المواد الكيميائية كالهرمونات وبآثارها الهامة على شخصية الفرد وعلى سلوكه .

ومن النظريات التى كانت تهدف أيضًا إلى فهم السلوك والتنبؤ به تلك التى قامت على الربط بين بناء وهيكل جسم الفرد وبين السمات السيكولوجية وكانت هذه النظريات - التى ثبت عدم صحتها - تحاول أن تربط بين صفات بدنية معينة وبين صفات سيكولوجية نفسية محددة وتحاول هذه النظريات الربط بين البناء البدنى للفرد وبين سمات شخصيته .

والنظريات السابقة والكثير غيرها تحاول فى حقيقة أمرها التنبؤ واستكشاف السلوك المقبل للافراد عن طريق الربط بين شخصية الفرد وسماتها المختلفة وسلوك هذا الفرد ، وبين نواحى عضوية أو بدنية أو كيميائية ملموسة . وهى محاولات يبذلها الإنسان على الطريق لفهم نفسه وفهم حقيقة سلوكه ودوافع هذا السلوك ، ولو أنه لم يكن موفقا كل التوفيق فى محاولاته هذه .

وقد حير الإنسان منذ القدم السلوك الشاذ ، وهذا النوع من السلوك عادة

ما يصدر عن أفـراد مضطربين عقليا أو أفـراد مضطربين نفسيًا لـدرجة كبيرة أو أفراد منحـرفين اجتماعيـا . وقد عومل المضطربـون عقليا حتـى وقت قريب ، معاملة فـى منتهى القسوة فى الكـثير من بلاد العالم اعتـقادًا بأن هؤلاء الأفراد المضطربين عقليا والذى يصدر عنهم السلوك الشاذ قد احتوتهم الأرواح الشريرة أو الجن وفى بـعض الأحوال كان يـحكم على هـؤلاء الأفراد بالموت شـنقا أو حرقا . وكثيرا ما كانوا يقيدون بسلاسل ضخمة ، أو يعذبون بوسائل وحشية.

وكان أول رد فعـل إنسانى تجـاه مرضى العـقول وتجاه سلـوكهم الشـاذ ما حدث خلال الـثورة الفرنسـية ، وفى ذلك الوقت عـين فيليب بـينل Philippe Pinel الطبيب الفرنسى مديرًا لمستشفى باريس حيث كان يوضع مرضى العقول. وقد أثارت هـذا الطبيب الإنـسان المعاملة الـقاسية التـى كان يعامل بـها هؤلاء المرضى فـأمر بفك السلاسـل التى كانت تـربطهم بأسـرتهم ، وخطط برنـامجا لمعاملتهم وعلاجهم بأسلوب إنسانى رحيم .

ويرجع دلالـة هذا العمل إلـى تأكيد الطـبيب الفـرنسى أن المرض العـقلى والسلـوك الشاذ الذى يـصدر عن المرضى يمـكن - كأى مرض عـضوى آخر - علاجه أو التخفيـف من حدته بواسطة وسائل العلاج والرعـاية المناسبة ، وأن المرض العقـلى والسلوك الشاذ الغـريب الذى يصدر عن المرضـى لا يرجع إلى الأرواح الشـريرة أو الجن ، وقد فـتح هذا الاتجاه الـباب نحـو دراسة علمـية للأمراض والاضطرابات العقلية والسلوك غير العادى الشاذ الذى يصاحبها .

والواقـع أن محـاولات لا يمكـن حصرها - ولـيس مجـال هذا الكـتاب شرحها - قد بذلت فى سبيل إلقاء الضوء على حقيقة سلوك الإنسان وفهم هذا السلوك والـتنبؤ به وضبطه والـتحكم فيه والسـيطرة عليه . وكلهـا كانت سواء الناجح منها أو الـفاشل علامات على الطريق فى سبيل مـزيد من فهم الإنسان لنفسه وفهمه لغيره وتعرفه على حقيقة سلوكه ودوافع هذا السلوك .

طبيعة سلوك الإنسان

يعتبر سلوك الإنسان غاية فى التعقيد والتغيير ، فالإنسان منذ ولادته على هذه الأرض وهو يحاول عن طريق مختلف صور وأشكال السلوك إشباع حاجاته ودوافعه ، ومواجهة مختلف مطالب الحياة التى يعيشها .

ويتأثر سلوك الإنسان بمستوى قدراته واستعداداته العقلية ، كما يتأثر بظروفه الاجتماعية والاقتصادية ، ويتأثر سلوك الإنسان بما فى البيئة المحيطة به من ميسرات أو معوقات تساعده أو تعطله عن تحقيق أهدافه . ومن العوامل العامة والهامة التى تؤثر على سلوك الإنسان المؤثرات الثقافية الموجودة فى البيئة التى يعيش فيها .

والواقع أن الإنسان لا يعيش فى الحاضر فقط ولكنه كثيراً ما يفكر فى المستقبل وكثيراً ما يرسم الخطط التى تمكنه من تحقيق الأهداف التى حددها لنفسه . ولا شك أن مستوى الأهداف التى يرسمها الإنسان لنفسه تختلف من حيث قدرة كل فرد على تحقيقها . ويتأثر سلوك الإنسان بخبراته السابقة ، وكثيراً ما تعمل هذه الخبرات السابق كموجه لسلوك الفرد فى مختلف مراحل حياته التالية .

ويختلف سلوك الإنسان باختلاف مرحلة النمو الجسمى والعقلى والنفسى والاجتماعى . فسلوك الطفل الصغير يختلف عن سلوك المراهق فى المدرسة الثانوية . كما يختلف سلوك هذا المراهق عن سلوك شاب تخطى الثلاثين من عمره ، وعن سلوك شيخ بلغ من العمر أرذله . فلكل مرحلة نمو ظروفها ومطالبها بالنسبة للفرد . وتختلف قدرة كل فرد على السلوك والتصرف والتعامل والتعلم والتعبير عن انفعالاته من مرحلة إلى أخرى .

وسلوك الفرد الواحد قد يختلف من يوم إلى آخر ، فقد يظهر على سلوك

الفرد فى فترة من الفترات الحذر أو التشاؤم ؛ فى حين يسود سلوكه فى فترة أخرى عدم الحيطة والتفاؤل . وقد يسلك الفرد سلوكا متشددا فى موقف من المواقف ويسلك سلوكا متساهلا فى موقف آخر . وقد يبدو على سلوك شخص ما النزعات العدوانية ولكنه قد يكون مسالما بعيدًا كل البعد عن العدوان فى وقت آخر . وقد يصبح فردا ما مسرورا ومتفائلا ويمسى مكتئبا ومتشائما نتيجة لظروف خاصة صادفته فى يومه . وهكذا الحال مع كل إنسان يتقلب ويتغير سلوكه بين وقت وآخر حسب تغير المؤثرات الواقعة عليه والظروف المحيطة به .

والواقع أن تغير سلوك الإنسان والتعديل الذى يشمله من وقت لآخر يجعل من الصعب التنبؤ بهذا السلوك . ففى العلوم الطبيعية يمكن التنبؤ بحديث معين Event نتيجة لتوافر أحوال وظروف معينة . وعادة ما يكون هذا التنبؤ صحيحا على مر الأيام . أما بالنسبة لسلوك الإنسان فمن الصعب التنبؤ به، وحتى لو توافرت ظروف معينة ، فمن الصعب أن تؤدى دائمًا هذه الظروف المحيطة بالفرد إلى سلوكه سلوكا محددا ، لأن للفرد حياته النفسية وحياته العقلية وخبراته التى يتأثر بها ، ومهما حاولنا تثبيت المؤثرات التى تقع عليه فلا يمكن أن ندخل إلى أعماق الفرد لكى نتحكم فى مشاعره وإحساساته وأفكاره ودوافعه . ولهذا السبب أجرى على الحيوان الكثير من التجارب التى تهدف لزيادة الفهم بسلوك الحيوان عموما والإنسان على وجه الخصوص . فالحياة العقلية للحيوان محدودة لدرجة كبيرة وكذلك حياته النفسية ، لذلك فإن التجارب التى تجرى على الحيوان عادة ما تكون أكثر سهولة وأكثر صدقا وثباتا فى نتائجها ، فعند إخضاع الحيوان لظروف تجربة معينة لدراسة السلوك ، فإن الباحث لا يخشى كثيرًا من أثر الحياة النفسية والعقلية للحيوان على نتائج التجربة لأنها - كما سبق أن ذكرنا - محدودة للغاية وتكاد تكون معدومة

بالنسبـة لبعض الحيوانات . ولكن يبـقى بعد ذلك صعوبة الاستفـادة من نتائج التجارب التى أجريـت على الحيوان ووجوب الحذر عند تعميـمها على الإنسان نظرًا لاخـتلاف ظروف الإنسـان عن ظروف الحيـوان . ولكن هذا لا يمـنع من القول بأن الدراسات والأبحاث التى أجريت على سلوك الحيوان قد أفادت كثيرًا فى زيادة فهم سلـوك الإنسان ، وإلقاء الضوء على بعض الجوانـب الخفية لهذا السلوك وخاصة بالنسبة لمسائل مثل الدوافع والتوافق والتعلم . ومن الحيوانات التى حـظيت بالكـثير من التجـارب فى مجال البسـلوك : القردة وخاصـة رتبة القردة العليا (الشمبانـزى) والقطط والكلاب والفئران والأرانب ودودة الأرض وغيرها .

وعندما نتعرض لـسلوك الفرد لا يمكن أن نقتصر علـى السلوك الفردى بل يجب أن نتـعرض للسلوك الاجـتماعى . فالفـرد لا يحيا بمفرده وفـى عزلة عن غيره من الأفـراد ولكنه عادة ما يكون عـضوا فى عدد من الجماعـات فى نفس الوقت : جماعة العمل وجماعة الأسرة وجـماعة النادى وغيرها من الجماعات . وهذه الجماعـات لها تأثيرهـا على سلوك الفـرد : إنتاجه واتجاهاتـه وقيمه ، ويختلف تأثير هذه الجماعات على الفـرد تبعا لظروف وأحوال معينة . فالجماعة التى تشبـع حاجات ومطالب الفرد المادية والاجـتماعية والنفسيـة عادة ما تكون أقدر من غيرها فى التـأثير على سلوك الفرد ، وللجماعات وسـائلها فى توقيع الضغوط Pressures على الفرد حتى يخضع لقيمـها واتجاهاتها ومعاييرها وأنماط السلوك السائدة فـيها . وقد تطرد إحدى الجماعات الفرد من عـضويتها لأنه لم يستطع أن يكيف نفسه وسلوكه ليواجـه مطالب الجماعة ، بالنسبة لأفرادها وقد يخـرج الفرد عـلى قيم ومـعاييـر وتقالـيد الجمـاعة وهنـا يظهر الـسلوك غـير الاجتماعى لبعض الأفراد الخارجين على نظم المجتمع وقيمه وتقاليده .

ماذا نقصد بالسلوك :

الواقع أن كلمة السلوك متعددة الجوانب ، تشمل جميع أوجه النشاط العقلى والحركى والانفعالى والاجتماعى الذى يقوم به الفرد والسلوك يتمثل فى النشاط المستمر الدائم الذى يقوم به الفرد لكى يتوافق ويتكيف مع بيئته ، ويشبع حاجاته ويحل مشكلاته . وما دامت هناك حياة فهناك سلوك من جانب الفرد .

تعريف السلوك :

ويمكن تعريف السلوك بأنه : سلسلة من الاختيارات Cholces يقوم الفرد بها من بين استجابات ممكنة Possible responses عند تنقل الفرد من موقف Situation إلى آخر[1] .

ونضرب الأمثلة التالية لبعض أشكال السلوك : مثال (١) رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات يريد الحصول على مدير جديد للمشتريات للشركة التى يديرها ، أمامه استجابات كثيرة يمكنه القيام بها وعليه أن يختار من بينها . يمكنه مثلا أن يعلن فى الصحف عن وظيفة هذا المدير ، وهذا الأسلوب يحقق لرئيس مجلس الإدارة فرصة اختيار المدير المناسب من بين عشرات المتقدمين لهذه الوظيفة ولكن هذه الطريقة مرتفعة التكلفة . فقد يتقدم للوظيفة عدد كبير من الأفراد وهذا يتطلب وضع نظام دقيق وعلمى لاختيار أفضلهم . وقد يفكر رئيس مجلس الإدارة فى الحصول على مدير المشتريات المطلوب عن طريق النقل من شركة أخرى . ولكن لن يوافق مدير المشتريات فى هذه الشركة الأخرى على النقل إلى الشركة الجديدة إن لم تكن هناك مزايا مادية ومعنوية

(١) Lee J Cronbach, Educational Psychology. New York : Harcourt Brace and Co. 1954 .

تدفعه إلـى ترك عمله الحالـى إلى عمل جديد ، وهـكذا يواجه رئيس مـجلس الإدارة مواقف متـعددة ، وفى كل موقف يواجه بـاختيارات كثيرة ومـتنوعة ، ويقابل متغيرات وبدائل Alternatives عليه أن يـختار من بينها . ويـقوم رئيس مجلس الإدارة بتفسير الموقف Interpretation ويقرر أى الأفعال Actions يمكن أن توصل إلى الهدف أو تحقق الإشباع المطلوب : وتأتى بعد ذلك الاستجابة أو السلوك الفعلى الذى يقوم به رئيس مجلس الإدارة . وقد تؤدى هذه الاستجابة وهذا السلوك الفعلى إلى تحقيق الهـدف الذى يسعى للوصول إليه ، وقد يفشل فى تحقـيق هذا الهدف ممـا يستدعى القـيام بمزيد من الاسـتجابات لمواجـهة هذا الفشل والإحباط Frustration وخيبة الأمل الناتجة عنه .

مثال (٢) شخص يمتلك سيارة ويريد السفر إلى الاسكندرية فإنه يجد نفسه فى مواجهة عـدد من المواقف ، كما يجد أن عـليه الاختيار من بين اسـتجابات متعـددة يستطيـع القيام بـها . فهذا الشـخص مثلا قد يـفكر فى الـذهاب إلى الاسكندرية عن طريق استخدام القـطار . والقطار يمكن أن يكون ديزل مجرى مكيف الهواء حتى يمكن الاستمتاع بالرحلة دون تعب أو عناء ، ولكن الشخص لن يسافـر بمفرده وسيسافـر معه أفراد أسرته المـكونة من الزوجة وثـلاثة أطفال وخادم وهذا يجعل استخدام القطار أكثـر تكلفة . هذا بالإضافة إلى أن الأمتعة والحقائب التى سيأخـذونها معهم سيصبح من الصعب نقلـها فى حالة استخدام القطار. فى هـذه الحالة يفكر الشخـص فى موقف آخر أو بديل آخر لـلموقف السابق وهو استخدام السيارة فى الذهـاب إلى الاسكندرية ، ويضع فى الاعتبار عمر السيارة وحالتها وقدرتها على مـواصلة الرحلة ، وهنا يواجه ببدائل جديدة وهى الـذهاب إلـى الاسكنـدرية باسـتخـدام الطريـق الصحـراوى أو الطـريق الزراعى. ويـحاول مقارنة مـزايا وعيوب كل طريـق . الطريق الصـحراوى قد يكون أيسـر من ناحية قيـادة السيارة وقد يوفـر بعض الوقت . ولكـن الطريق

الصحراوى يبعث فى النفس الملل ذلك لأن مناظره تقريبًا واحدة لا تتغير . كما أن الحصول على نجدة سريعة ومساعدة للسيارة إذا توقفت أو تعرضت لحادث أقل احتمالا فى الطريق الصحراوى . وينتقل بعد ذلك إلى البديل الآخر ، استخدام الطريق الزراعى . ويقوم الشخص بالتفسيرات اللازمة للمواقف التى صادفته وعلى أساسها يقرر الاستجابة والسلوك الذى يوصله إلى أقصى إشباع ممكن . ويختار الشخص طريقا معينا للذهاب إلى الاسكندرية وقد تأتى نتيجة الرحلة مؤيدة أو معارضة لتفسيراته . فإذا جاءت نتيجة الرحلة معارضة لتفسيرات الشخص ولم تشبع حاجاته ولم تواجه مطالبه ، فقد يؤدى ذلك إلى تغيير سلوكه فى الرحلات المقبلة إلى الاسكندرية . وقد يجعله هذا يستخدم طريقا مغايرا للذهاب إلى هذه المدينة .

وهكذا فإن كل فرد يواجه فى حياته عددًا لا حصر له من المواقف وعليه أن يختار الاستجابات المناسبة والسلوك المناسب الذى يوصله إلى الهدف . وهذا النشاط الكبير المتنوع الذى يقوم به الفرد فى مواجهة الموقف وبغرض الوصول إلى أهدافه هو ما يطلق عليه : السلوك .

بعض صور السلوك التى تصدر عن الفرد

فالفرد فى سلوكه اليومى تصدر عنه صور مختلفة من السلوك ومن بين هذه الصور ما يأتى :

أ) السلوك العقلى .
ب) السلوك الحركى .
جـ) السلوك الانفعالى .
د) السلوك الاجتماعى .
هـ) السلوك اللغوى .
و) السلوك التوافقى .
ز) السلوك التنظيمى .

والصور السابقة للسلوك قد تتداخل مع بعضها ولكننا سنعرض كلا منها فيما يلى بصورة مستقلة وذلك بهدف مناقشتها وبيان الفروق والعلاقات القائمة بينها .

أ) السلوك العقلى

فبالنسبة لكافة أفعال الفرد وتصرفاته تتضمن قدراً من السلوك العقلى . ويتمثل هذا السلوك العقلى فى استخدام الفرد لذكائه فى مختلفالمواقف وفى مواجهة مختلف المشكلات التى تقابله فى حياته . والتعلم المدرسى يتضمن قدراً كبيراً من السلوك العقلى .

والسلوك العقلى قد يرتفع بالنسبة لبعض الأفراد ، وهذا يوصلهم للنجاح فى الحياة وفى العمل وقد يوصلهم إلى الخلق والابتكار ، وقد ينخفض هذا السلوك العقلى بالنسبة لبعض الأفراد الذين ينخفض ذكاؤهم وقدراتهم العقلية مما قد يؤدى بهم إلى الفشل فى حياتهم الخاصة والعامة .

وكل سلوك إرادى يصدر عن الفرد عادة ما يتضمن قدراً من السلوك العقلى .

ويمكن تطوير السلوك العقلى للفرد عن طريق تمكين هذا الفرد من استغلال قدراته وطاقاته العقلية لأقصى الحدود الممكنة . كما يمكن تحقيق ذلك عن طريق تدريب الفرد على التفكير المنطقى المنظم والمرتب .

ولعل أهم ما يميز سلوك الإنسان عن سلوك الحيوان أن سلوك الإنسان عقلى فى مجموعة . وكثيراً ما يتمثل هذا السلوك من جانب الإنسان فى العدد الكبير من القرارات العقلية التى يتخذها فى المواقف المختلفة التى يقابلها فى حياته اليومية .

ب) السلوك الحركى

وكل مهارة يدوية يتعلمها الفرد ويقوم بها تمثل شكلاً من أشكال السلوك الحركى . فتعلم الطالب للكتابة على الآلة الكاتبة تتضمن سلوكا حركيا من جانب هذا الفرد يتمثل فى استخدام الفرد لأصابعه وحركة هذه الأصابع . وعادة ما يشارك فى ذلك العضلات الكبيرة والصغيرة والجهاز العصبى للفرد .

وكل سلوك حركى يصدر من الفرد عادة ما يتضمن قدراً من السلوك العقلى يتمثل فى استخدام الفرد لذكائه . فالطالب السابق ذكره لن يحرك أصابعه بصورة هادفة عند تعامله مع الآلة الكاتبة إلا إذا استخدم ذكاءه وقدراته العقلية وإلا إذا أدرك وفهم التعليمات التى تلقى عليه من جانب المعلم الذى يقوم بتدريس الآلة الكاتبة له .

والسلوك الحركى للفرد يتطور بتطور نمو الإنسان لذلك فإننا نجد المراهق مثلا يمكنه اكتساب مهارات يدوية وممارسة هذه المهارة فى حين يعجز عن ذلك الطفل الصغير . فالطفل الصغير قد لا يتمكن من قيادة دراجة ، فى حين يمكن للمراهق قيادة هذه الدراجة بقدر كبير من المهارة بعد فترة تدريب قصيرة .

والطفل الصغير يعجز عن تعلم الكتابة على الآلة الكاتبة فى حين يتمكن طالب الثانوى من اتقان الكتابة على الآلة الكاتبة بعد فترة قصيرة من التدريب والتمرين نظراً لما حققه هذا الأخير من نضج ونمو عقلى وعصلبى وعضلى .

والسلوك الحركى للفرد يمكن تعديله وتحسينه عن طريق التعلم . فعن طريق هذا التعلم والتدريب والتمرين يمكن تطوير السلوك الحركى للاعب كرة القدم أو السلة مثلا بحيث يصبح أكثر فاعلية ودقة وسرعة ومهارة فى اللعب وأكثر قدرة على التصويب على الهدف .

جـ) السلوك الانفعالى

السلوك الانفعالى للفرد يتمثل فى مواجهة الفرد للمواقف بقدر متنوع مختلف من الانفعالات . ومن بين هذه الانفعالات : الفرح والحزن والمسرة والبكاء والاكتئاب والغضب والتفاؤل والتشاؤم . . . إلخ .

ويتطور السلوك الانفعالى للفرد بنمو الفرد وبتقدمه فى العمر ، فالطفل فى شهور حياته الأولى لا يعرف من الانفعالات إلا الارتياح أو عدم الارتياح . ويتمثل الارتياح فى هدوء الطفل وسكوته وخلوده معظم الوقت إلى النوم . أما عدم الارتياح فيتمثل فى الحركات العصبية التى تصدر عن الطفل وأرقه وبكائه .

ولكن بتقدم الطفل فى العمر تتنوع انفعالاته ويتعقد سلوكه الانفعالى حتى أننا قد نجد الفرد الراشد يواجه موقفا معينا بخليط غريب من الفرح والحزن والقلق فى وقت واحد .

والسلوك الانفعالى يمكن تطويره وتحسينه عن طريق عملية التعلم . فمثلا يمكن عن طريق التعلم تعويد الأفراد على أن يكون غضبهم على قدر المواقف المحبطة التى تصادفهم فى حياتهم . كما يمكن عن طريق التعلم تدريب بعض الأفراد على السيطرة على انفعالاتهم أو تأجيل هذه الانفعالات للوقت المناسب مع إظهار هذه الانفعالات بالقدر المناسب وبالصورة المناسبة .

ولعل ما يتميز به الكثير من الأوروبيين من سلوك انفعالى هادئ ومعقول ومتزن هو من نتيجة الخبرات التى مروا بها فى البيت وفى المدرسة وعند تعاملهم مع الكبار فى مجتمعهم .

د) السلوك اللغوى

ويتمثل السلوك اللغوى فى أسلوب اتصال الأفراد بعضهم ببعض لغويا . والسلوك اللغوى للفرد يتطور بنمو الفرد وتقدمه فى العمر . فبينما نجد أن الطفل فى العام الأول من عمره لا يستطيع أن ينطق إلا بكلمات معدودة ولا يمكنه تكوين جمل مفيدة . نجد أنه بتقدمه فى العمر يكتسب أعداداً كبيرة من الكلمات الجديدة والترابطات اللغوية كما يمكنه تكوين جمل طويلة مفيدة ومعقدة يعبر عن أفكاره وآرائه ومعتقداته ويستخدم هذه الجمل فى توصيل خبراته للآخرين وفى عمليات الاتصال المستمرة التى تجرى بين الفرد والآخرين.

وسوف يرى القارئ عند دراسته لموضوع الفروق الفردية فى السلوك كيف أن الناس يختلفون فى سلوكهم اللغوى وفى قدراتهم اللغوية . كما سيرى القارئ أيضًا كيف أن السلوك اللغوى للأفراد يختلف حسب طبقتهم الاجتماعية وحسب البيئات والمجتمعات والمناطق التى يعيشون فيها .

والتعلم واكتساب الخبرة لهما تأثير على السلوك اللغوى للأفراد فيمكن مثلا تطوير السلوك اللغوى للقائد الإدارى وذلك بتدريبه على أن يحسن الاتصال بتابعيه والتأثير فيهم واستخدام اللغة التى تناسب هولاء التابعين .

هـ) السلوك الاجتماعى

ويقصد بالسلوك الاجتماعى ذلك السلوك الذى يصدر عن الفرد وهو يتعامل مع مختلف الجماعات ، والفرد فى سلوكه الاجتماعى كثيراً ما يخضع نفسه لقيم ومعايير ومستوى السلوك الذى ارتضته الجماعة لنفسها . ولهذا قد يختلف السلوك الصادر عن الفرد باختلاف الجماعات التى ينتمى إليها . ولكل جماعة وسائلها للضغط على أعضائها إذا هم خرجوا على قيمها ومعاييرها فى

السلوك . وكثيراً ما يأتى الفرد سلوك لا يرضى هو عنه ، ولكى ترضى عنه الجماعة وذلك طمعا فى ثواب الجماعة أو تجنبا لعقابها .

ومن المنظمات التى لها تأثير كبير على السلوك الاجتماعى للأفراد : البيت والمدرسة ومنظمات وجماعات العمل .

و) السلوك التوافقى

ويتمثل هذا السلوك فى سعى الفرد الدائم والدائب للتوافق والتكيف فى مواجهة المواقف المحبطة التى تصادفه فى حياته اليومية . فالفرد يصدر عنه هذا السلوك التوافقى كلما فشل فى تحقيق هدف معين أو فى إشباع دوافع محددة . وهذا الفشل يجعل الفرد يعانى الإحباط والتوتر والقلق . فيلجأ الفرد إلى محاولات مختلفة متعددة فى محاولة منه للوصول إلى الهدف أو إشباع دوافعه ولو بصورة جزئية وهذه المحاولات قد تنجح أو تفشل فى تحقيق ذلك . ويتمثل السلوك التوافقى من جانب الفرد فى محاولة الفرد البحث عن أهداف بديلة أو تنازل الفرد عن بعض الدوافع التى لم يستطع إشباعها أو رضاه عن الإشباع الجزئى لهذه الدوافع .

والسلوك التوافقى الجيد والسوى يتمثل فى مرونة الفرد فى مواجهة العقبات والصعوبات والمواقف المحبطة وعدم جمود الفرد فى مواجهتها .

والسلوك التوافقى الجيد والسوى يوصل الفرد فى النهاية إلى الاستقرار وتخفيض توتره وقلقه . ونظراً لأهمية السلوك التوافقى وعمليات التوافق والتكيف المستمرة التى يقوم بها الفرد فقد أفردنا لها فصلا مستقلاً فى هذا الكتاب .

ز) السلوك التنظيمى

كثر الحديث عن السلوك التنظيمى فى السنوات الأخيرة . فالفرد الراشد عادة ما يقضى جزءاً كبيراً من وقته فى منظمات أخرى غير الأسرة : فى العمل أو فى النقابة أو فى النادى . . . إلخ . وعلى هذا فالسلوك التنظيمى يقصد به هنا سلوك الأفراد داخل المنظمات التى لها طابع رسمى أو شبه رسمى . ويحكم سلوك هؤلاء الأفراد داخل هذه المنظمات النظم واللوائح والقوانين . كما يتحدد لكل فرد داخل هذه المنظمات حدود دوره وسلطاته ومسئولياته إلا بتخطاها . والفرد فى ظل المنظمات الكبيرة كمنظمات الأعمال عادة ما تذوب شخصيته فى المنظمة وعليه أن يخضع سلوكه لما هو مقرر فى نظم ولوائح وقوانين وسياسات المنظمة .

والفرد وخاصة فى منظمات الأعمال لا يستطيع أن يفعل ما يراه صالحا ومناسبا فى العمل بل عليه أن يخضع نفسه لرغبات القادة الإداريين والنظم واللوائح الموضوعة والسياسات المقررة التى تحكم النشاط فى أرجاء منظمة العمل أو فى غيرها من المنظمات .

واتصالات الفرد بالآخرين داخل المنظمة أو خارجها عادة ما يقررها ويحدد مسارها واتجاهاتها خطوط السلطة المقررة تنظيميا .

ولا يمكن للفرد داخل المنظمة الكبيرة أن يتخذ قراراً فى شأن أو أمر من الأمور المتصلة بالعمل إلا إذا كان من سلطاته اتخاذ مثل هذا القرار ، كما أنه يتحمل مسئولية هذا القرار .

ونظراً لأهمية السلوك التنظيمى أو ما يطلق عليه أحيانا أخرى : السلوك داخل المنظمات أو السلوك الإدارى (وذلك فى حالة منظمات الأعمال) فقد أفردنا له الفصول الثلاثة الأخيرة من هذا الكتاب .

السلوك

متى يكون عاديا وسويا ؟

وكل صور السلوك السابقة التى تصدر عن الفرد قد تكون صورًا عادية وسوية . ولكن يحدث أن يصدر عن الفرد سلوكا عقليا أو انفعاليا أو حركيا يوصف بأنه غير عادى وسوى لخروجه على ما هو مألوف أو معتاد أو متوقع من الفرد فى مثل هذا الموقف أو هذه الظروف . ولكن متى يعتبر السلوك عاديا وسويا ؟ :

السلوك العادى Normal behavier هو ذلك السلوك المتوقع من الفرد نتيجة لتواجد هذا الفرد فى ظروف معينه . فالغضب الشديد بالنسبة لفرد انتهكت كرامته يعتبر سلوكا عاديا . والطفل الذى عمره أربع سنوات إذا عجز عن تعلم الكتابة يعتبر هذا سلوكا عاديا بالنسبة له ، لأن الطفل فى هذا السن المبكر لا يكون قد نضج عضليا وعصبيا وعقليا بالقدر الذى يمكنه من تعلم الكتابة . ولكن هذا الطفل إذا بلغ من العمر ست سنوات أو يزيد وعجز عن تعلم الكتابة بالرغم من المحاولات المستمرة والجهود الكبيرة المبذولة معه ، فإن هذا يعتبر سلوكا شاذا من جانبه . والعامل الذى يلجأ للعدوان Aggression إذا حرم من مكافأة تشجيعية أو أنبه رئيسه تأنيبا شديدا ، فيوجه هذا العدوان إلى زملائه وأحيانا إلى الآلة التى يعمل عليها فيكسرها أو يفسدها وقد يوجه عدوانه إلى زوجته وأولاده فى البيت فيعتدى عليهم دون داع . مثل هذا السلوك إذا لم يتكرر كثيرًا وكان دافعه وسببه واضحا وقويا يعتبر سلوكا عاديا ومتوقعا Expected . ولكن لو تعدى السلوك هذا الحد واستمرت النزعات العدوانية الشديدة مع هذا العامل فى كل الأوقات وفى مواجهة مختلف المواقف ، هنا يمكن القول أن السلوك أصبح سلوكًا شاذا يتطلب اهتماما ومواجهة .

وكون السلوك عاديا أو شاذ ليس أمرًا مطلقًا . فهذا الأمر قد يختلف من مجتمع لآخر . فسلوك الرجل الذى يتزوج أكثر من امرأة يعتبر سلوكًا عاديًا فى بعض المجتمعات ، فى حين يعتبر هذا السلوك غير عادى وشاذا بالنسبة لرجل يعيش فى مجتمع يحرم تعدد الزوجات . وهناك مجتمعات بدائية ولو أنها قليلة الآن تبيح تعدد الأزواج بالنسبة للمرأة الواحدة . ويعتبر سلوك المرأة التى تتزوج من أكثر من رجل سلوكا عاديا على أساس القيم والعادات والمعايير السائدة للسلوك فى هذه المجتمعات البدائية .

ولكن بالرغم من الاختلاف القائم بين المجتمعات فى الحكم على السلوك من حين سوائه أو شذوذه ، فإنه توجد عدد من المعايير العامة التى يمكن على أساسها الحكم على السلوك بأنه عادى أو غير عادى ، سوى أو غير سوى . وهذه المعايير يمكن تلخيصها فيما يأتى :

١ - يعتبر السلوك عاديا وسويا إذا جاء متفقا ومتسقا مع القيم والتقاليد والعرف والقانون السائد فى المجتمع وعلى هذا الأساس قد يختلف تقدير السلوك باختلاف القيم والتقاليد والعرف والقانون الذى يسود هذا المجتمع .

٢ - يعتبر السلوك عاديا وسويا إذا كان شائعا ومتوقعا فى مرحلة النمو التى يعيشها الفرد . فمثلا لجوء الطفل الصغير أحيانًا إلى نوبات الغضب للحصول على بعض مطالبه يعتبر سلوكا عاديا بالنسبة لهذا الطفل الصغير، أما إذا لجأ الشخص الكبير إلى هذا السلوك للحصول على مطالبه ولإجبار الغير على إجابة هذه المطالب ، فإنه يعتبر سلوكا غير عادى وشاذا. ومن الأمثلة الأخرى : طفل المرحلة الابتدائية الذى لا يستطيع أن يركز انتباهه على ما يقوله المعلم بعد فترة انتباه دامت ساعة ، يعتبر هذا السلوك من جانب الطفل سلوكا عاديا لأن مدى الانتباه Span of attention عادة ما يكون قصيراً بالنسبة للطفل . ولكن عدم الانتباه قد يعتبر سلوكا

شاذا إذا لم يستطع الطفل تركيز انتباهه على شىء واحد ولو لدقائق معدودة .

٣ - يعتبر السلوك عاديا وسويا إذا كان هذا السلوك بناء Constructive بمعنى أن يساعد السلوك الفرد على تحقيق غاياته وأهدافه ويساعده على الشعور بالسعادة والإيجابية فى المجتمع الذى يعيش فيه . فمثلا الخوف فى مواجهة أخطار تهدد وجود الفرد وتعرض حياته للخطر يعتبر سلوكا عاديا لأنه يساعد الفرد على الهرب والبعد عن الأخطار التى تتهدده . فالسلوك الانفعالى (وهو الخوف فى هذه الحالة) يعتبر سلوكا بناء لأنه يحفظ الفرد حياته ويضمن له البقاء والبعد عن الأخطار ، ولكن الخوف يصبح سلوكا مرضيا لا منطقيا إذا خاف الفرد من أشياء ليس من المفروض أن يخافها ، وإذا عطل الخوف بصورته المرضية الفرد عن ممارسة نشاطه العادى . وعلى هذا فالسلوك العادى والسوى يمكن النظر إليه على أنه السلوك الذى يساعد الفرد على التوافق والتكيف مع البيئة المحيطة به ، على ألا يتعارض هذا مع قيم المجتمع وقوانينه ونظمه .

٤ - يعتبر السلوك عاديا وغير شاذ إذا جاء متسقا مع جوانب السلوك الأخرى التى يقوم بها الفرد ، وإذا كان هذا السلوك استجابة متوقعة لموقف أو مثير معين ، فالضحك يعتبر سلوكا عاديا إذا جاء فى موقف يستأهل الضحك ، أما إذا ضحك الفرد دون داع فيعتبر هذا سلوكا شاذا بالنسبة للفرد . وعادة ما نشاهد أشكالا من السلوك غير العادى والشاذ بين الأفراد المصابين بالمرض العقلى حيث نجد أن سلوكهم عادة ما يكون غير متماسك وغير منطقى . وقد يفقد هولاء الصلة بينهم وبين بئيتهم ويصبح سلوكهم غير هادف فى الكثير من الأحوال ، كما يفقدون البصيرة فى حقيقة سلوكهم فلا يحسون بهذا السلوك حتى ولو بدا غريبا وشاذا للغاية

بالنسبة للفرد العادى . وكثيراً ما يقوم مرضى العقول بأفعال خطرة قد تعرضهم أو تعرض المحيطين بهم للخطر ، أو تؤدى إلى تهديد البيئة التى يعيشون فيها .

عناصر السلوك

ومن تحليل المثالين السابقين يمكن أن نلخص عناصر السلوك Elements of behaviour فيما يلى :

١ - الهدف :

كل سلوك له هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه ، ويختلف هذا الهدف من حيث أهميته أو قيمته بالنسبة للفرد . فدخول كلية الطب يعتبر هدفا كبيراً وهامًا بالنسبة لطالب الثانوى ، وكذلك مجرد الوصول إلى المدرسة الثانوية كل صباح يعتبر هدفا أيضًا ولكن أقل قيمة ، وأفعال الإنسان عادة ما تكون موجهة نحو أهداف معينة ، وبعض الأهداف قد تكون قريبة مثل إعداد طعام الغذاء بالنسبة لربة البيت فى يوم من الأيام . وقد تكون الأهداف بعيدة ومن أمثلتها الأهداف المهنية البعيدة لطالب الجامعة . وكثيراً ما يكون للفرد أهداف متعددة يسعى لتحقيقها فى نفس الوقت .

٢ - الاستعداد والتهيؤ :

فالفرد يستطيع فقط أن يستجيب Respond بأساليب مختلفة وعادة ما يفشل هذا الفرد فى الوصول إلى هدفه إذا تطلب الموقف استجابة لا يستطيعها ولا يقدر عليها . فقد يكون مستوى معرفته ومعلوماته منخفضا ، وقد يكون محدود القدرة العقلية . وقد يرجع فشل الفرد فى تحقيق أهدافه إلى أنه غير مستعد وغير مهيأ للقيام بالاستجابات المناسبة ، فالطفل الصغير فى مواجهة

المواقف التى تحبطه وتضايقه لا يستطيع أكثر من الصراخ والبكاء ولكن بتقدمه فى العمر يزداد قدرة وخبرة فى مواجهة المواقف . والموظف الصغير لا يستطيع أن يرد على إهانة ألحقها رئيسه به خوفا من بطش وعقاب هذا الرئيس فليس أمام هذا الموظف إلا أن يكظم غيظه وغضبه وقد يحول ضيقه وعدوانه إلى زوجته أو أطفاله فى المنزل أو إلى زملائه فى العمل . فالفرد لا يسلك سلوكا معينا إلا إذا كان قادرا عليه ومهيأ له .

٣ - الموقف :

فالموقف يزود الفرد بالبدائل المختلفة التى تتطلب من الفرد الاختيار من بينها . وهذه المواقف تعطى الفرد الفرصة لكى يشبع حاجاته ويواجه مطالبه . وكثيراً ما يتضمن الموقف مشكلة معينة تتطلب حلا من الفرد . وقد يكون الفرد مدكًا لحقيقة هذه المشكلة وأبعادها وقد يكون غافلا عنها ، غير مدرك لها. وحتى بالنسبة للمواقف الروتينية التى تواجه الفرد فى حياته فعادة ما يزوده الموقف بعدد من البدائل تعطيه فرصة الاستجابة المتعددة . فالفرد عندما يواجه موقفا معينا معتادا مثل محاولته اختراق ميدان مزدحم على قدميه فعادة ما يوجه بعدد من البدائل للأسلوب والطريق الذى يتبعه فى اختراق هذا الميدان وعليه أن يحسن الاختيار من بين هذه البدائل . والواقع أن الأمر يصبح أكثر سهولة إذا كان الفرد قد اعتاد اختراق الميدان بأسلوب معين ، ففى هذه الحالة لا يضيع الفرد جهداً أو وقتًا فى الاختراق عندما يسلك السلوك المعتاد .

٤ - التفسير :

يقوم الفرد بتفسير الموقف قبل أن يسلك أو يتصرف بأسلوب معين . فيجب أن يقرر الأفعال الممكنة وأن يحاول التنبؤ بالنتائج المحتملة على أساس

تقديـر وفهم الموقف الحـاضر على ضوء الخـبرة السابـقة وعن طريق اسـتخدام الاستدلال Reasoning والمنطق .

٥ - الاستجابة :

فالفرد يستجـيب ويتصرف ويسلك بالأسلوب الذى يعتـقد أنه سيقوده إلى أكبـر قدر من الإشـباع Satisfaction وبعد تقـدير النتائج المـتوقعة من مخـتلف الأفعال ، يـحاول الفرد اسـتخدام الأفعـال التى تعـطيه أكبـر قدر من المكـافأة والإشبـاع وأقل قـدر من الصـعوبـات ، ففى المـثال الـثانى الـذى ذكر سـابقًا للشخص الذى يريد أن يسافر هو وعائلته للاسكندرية يحاول الشخص أن يختار الطريق الـذى يحقق له الراحة ، والوفـر المادى أثناء السفر ، مـع أقل قدر من المتاعب والمخاطر والمشكلات .

٦ - النواتج :

قد تأتى نواتج سـلوك وأفعال الفرد محققـة للهدف ومشبعة لمـطالب الفرد وحاجاتـه ، وفى هذه الحالة تـتفق تفسـيرات الفرد للـموقف مع النـواتج التى تحصل علـيها ، وقد تأتى هذه النـواتج مخالفة لتفـسيراته ومخيبة لآمـاله وغير محققة لأهـدافه ، وفى هذه الحالة يقوم الـفرد بإعادة تفسير المـوقف ومحاولة استجابـات جديدة . وقد يقرر أن الهـدف لا يمكن الوصول إليه أو لا يـستحق عناء وجهد الوصول إلـيه . وقد يؤدى الموقف السابق إلى شعور الـفرد بالضيق والتوتر النفسى .

والمدركات الستة السابقة تمثل استجابة الفرد وردود الفعل لأية مشكلة كبيرة أو صغيرة سـواء أكانت هذه المشكلة تمـثل الرغبة فى شراء حـذاء جديد أو الرد على إهانـة ألحقت بالفرد ، أو تعلـم مهارة جديدة أو إصلاح لعبـة مكسورة أو مواجهة سلوك شـاذ فى موقف من المواقف . ولكن بعـض هذه المشكلات قد

تكون بسيطة أو متكررة بحيث لا يستغرق الفرد وقتا أو جهدا للوصول إلى الأفعال والسلوك المناسب فى مواجهة هذه المشكلات .

والواقع أن سلوك الفرد عادة ما يحركه عدد كبير من المشكلات الصغيرة والكبيرة ، وهذه المشكلات تعمل كدوافع ومثيرات للسلوك فى حياة الفرد اليومية ، وعادة ما تختلف استجابات الفرد فى مواجهة هذه المشكلات حسب قدراته وإمكانياته العقلية والنفسية وظروفه الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وحسب خبراته السابقة . وهذا ما يجعل سلوك كل فرد فى مواجهة المواقف الواحدة يختلف عن سلوك غيره من الأفراد .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - اهتمام الإنسان بدراسة سلوكه قديم قدم الإنسان نفسه . ناقش هذه العبارة.

٢ - أذكر أهم ما يميز سلوك الإنسان .

٣ - أعرض بعض تعاريف السلوك ووضح ما تقصده هذه التعاريف وعناصرها الرئيسية .

٤ - اشرح المقصود بالأنواع الآتية من السلوك :

أ) السلوك العقلى . ب) السلوك الحركى .

جـ) السلوك الاجتماعى . د) السلوك الانفعالى .

هـ - السلوك اللغوى . و) السلوك التنظيمى .

٥ - ما هى أهم عناصر السلوك ؟ أعرض هذه العناصر مع تدعيم إجابتك بأمثلة من الحياة العملية .

٦ - لا يمكن أن يقوم الفرد بسلوك إلا إذا كان مستعدا لهذا السلوك مهيأ له . ناقش هذه العبارة .

٧ - « سلوك الإنسان غرضى وهادف بطبيعته » ما رأيك فى هذه العبارة ؟ وهل يختلف سلوك الإنسان عن سلوك الحيوان من هذه الناحية .

٨ - متى يميل الفرد لتكرار سلوك فى مواجهة موقف معين ؟ ومتى يلجأ الفرد لتعديل وتغيير هذا السلوك ؟

الفصل الثالث

أهداف وأهمية

دراسة السلوك لمختلف الفئات

الفئات التي يهمها دراسة السلوك :

من الذى يهمه دراسة السلوك ؟ والواقع أن الإجابة على هذا السؤال هو أن كل فرد يهمه دراسة سلوك الإنسان إذا أراد أن يزيد من فهمه لنفسه وإذا أراد أن يزيد من فهمه لحقيقة سلوك أخيه الإنسان ، وبالتالى يصبح أكثر قدرة على فهمه وعلى التعامل معه فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة . ولكن للإجابة إجابة محددة على السؤال السابق يمكن القول بأن هناك فئات من الناس من الضرورى أن تهتم وتبذل جهدا لدراسة سلوك الإنسان ، وأن تتعرف على الحقائق المختلفة المتصلة بهذا السلوك ، وأن يزداد فهمها بحقيقته بهدف ضبطه والسيطرة عليه والتنبؤ به . ومن الفئات التى يعتبر دراسة السلوك وفهمه ضروريا بالنسبة لها ما يأتى وهى مذكورة على سبيل المثال لا الحصر .

١ - القادة الإداريون:

فالقائد الإدارى يعمل بجانب وظائفه الفنية المتعددة على تحريك سلوك مرؤوسيه . ولن يستطيع ذلك ما لم يعرف الكثير عن سلوك الإنسان ويفهم طبيعة وحقيقة هذا السلوك ، والقائد الإدارى يواجه الكثير من أشكال السلوك غير السوى أو غير العادى وعليه أن يتحرى حقيقة أسبابه ودوافعه . والقائد الإدارى يجب أن يكون حساسا للمؤشرات السلوكية التى تدل على انخفاض الروح المعنوية بين العاملين فى منشأته كارتفاع معدلات الغياب وكثرة الشائعات وكبر حجم الفاقد والتالف من الإنتاج وارتفاع معدل دوران العمل .

وأية منشأة أصبح لها الآن جانبان : الجانب المادى والجانب الإنسانى Human Side ولا يمكن للقائد أن يغفل أحد الجانبين . وقدرة القائد الإدارى على التعامل مع الجانب الإنسانى لمنشأته يتوقف على فهمه لحقيقة وطبيعة السلوك الإنسانى ولدوافع هذا السلوك والعوامل التى تحركه وتؤثر عليه ، وبذلك يستطيع أن يوجه هذا السلوك لخير الفرد وخير الجماعة التى يقودها وأن يحقق نوعا من الموازنة بين حاجات العاملين وحاجات المنشأة .

٢ - العاملون العاديون :

والعاملون العاديون فى حاجة إلى دراسة السلوك وفى حاجة إلى زيادة فهمهم بحقيقة سلوك الإنسان . والمدخل لذلك أن نزيد من فهم العاملين لأنفسهم بأن يتعرفوا على نواحى القوة ونواحى القصور والنقص فيها . ولا شك أن تزويد العاملين العاديين بذخيرة كافية من العلوم والمهارات السلوكية يمكنهم من حسن التعامل مع الأفراد والمواقف فى مجال العمل ، وهذا يؤدى بدوره إلى تطوير سلوك هؤلاء العاملين والتقليل من بعض صور السلوك الشاذ والمرضى الذى قد يصدر عنهم أثناء العمل.

والعاملون العاديون فى أشد الحاجة إلى دراسة وفهم سلوك الإنسان خاصة وبعد أن تعقدت العلاقات الإنسانية فى المنشآت الكبيرة وأحس فيها العاملون بالضياع وقلة القيمة وفقدوا قدراً كبيراً من شعور الانتماء لهذه المنشآت .

ويمكن تزويد هؤلاء العاملين بجرعة مناسبة من العلوم السلوكية التى تزيد من فهمهم للسلوك وتزيد من قدرتهم على التعامل معه عن طريق مختلف البرامج التدريبية التى تعقد لهم أثناء العمل .

٣ - رجال الاقتصاد :

يحتاج رجال الاقتصاد إلى الفهم الدقيق والعميق لحقيقة سلوك الإنسان ودوافعه فبينما يحاول عالم النفس شرح لماذا يسلك ويتصرف الناس على طريقتهم الخاصة ، كأفراد أو جماعات ، فإن مثل هذا الشرح له نفس الأهمية بالنسبة للاقتصادى الذى يريد أن يعرف مثلا : لماذا يقبل الناس على استهلاك سلعة معينة دون غيرها ؟ ما الذى يدفع بعض أصحاب المشروعات إلى تثبيت الأسعار فى الوقت الذى تسمح لهم فيها الظروف برفعها ؟ لماذا يقبل بعض الناس على اكتناز الأموال فى وقت من الأوقات أكثر من غيره ؟ وغير ذلك من أسئلة .

والواقع أن الاقتصادى يهمه أن يضع حاجات الناس ومطالبهم فى الاعتبار فى إطار من نظام معين يكفل إشباع أكبر قدر من هذه الحاجات والمطالب عن طريق الموارد المحدودة المتاحة . وهو فى كل بحوثه ودراساته يضع فى الاعتبار سلوك الفئات المختلفة من الناس ودوافع هذا السلوك .

٤ - المعلمون والمربون :

والمعلمون والمربون يجب أن يكونوا على فهم عميق بسلوك الإنسان . ويجب أن يتعرفوا على مراحل النمو النفسى التى يمر بها الطلاب ومطالب واحتياجات كل مرحلة والسلوك السائد فيها . والمعلمون والمربون فى حاجة لفهم دوافع السلوك بين جموع الطلاب وذلك حتى يمكن استغلال هذه الدوافع لتحقيق الأهداف التربوية المختلفة . والمعلمون والمربون فى حاجة لفهم دوافع السلوك غير السوى حتى يمكنهم مواجهته بأسلوب علمى فعال ، والمعلمون والمربون عادة ما يكونون أكثر اهتماما من غيرهم بالسلوك ذلك لأن عملية

التعلم - والتى تعتبر الهدف الأول للمؤسسات التعليمية المختلفة - هى فى الواقع عملية تعديل للسلوك نتيجة للخبرة[1] .

وما دامت عملية التعلم هى تعديل للسلوك نتيجة للخبرة لذلك فإن فهم سلوك الطلاب العقلى والحركى وإدراك التغير الذى يطرأ عليه، يعتبر من الضروريات الهامة لكل مشتغل بالتربية والتعليم .

٥ - رجال السياسة :

أن يكونوا على فهم بحقيقة السلوك الإنسانى ودوافع هذا السلوك ، وكلما زاد فهمهم بحقيقة هذا السلوك كلما كانوا أكثر قدرة على التعامل معه وتوجيهه وضبطه والسيطرة عليه ، ويهم رجال السياسة أيضًا التعرف على محركات وموجهات وحوافز السلوك وذلك حتى يمكنهم توجيه سلوك الأفراد الوجهة المرغوب فيها . وتعديل اتجاهات هؤلاء الأفراد . ونجاح رجل السياسة يتوقف على قدرته على توجيه وتحريك سلوك الجماهير واستثارة حماسهم للقضايا التى يعرضها وللمبادئ التى يعلن عنها . ولا شك أن فهم سلوك الجماهير وإدراك حاجات ومطالب هذه الجماهير وأنماط التفكير التى تسودها . يمكن رجال السياسة من التعامل معها والتأثير فيها .

٦ - رجال البيع والإعلان :

ومن الفئات التى يهمها فهم سلوك الإنسان ودوافعه رجل البيع ، ونشاط رجل البيع يقوم على أساسين : (أولاً) فهم السلعة التى يقوم على بيعها وإدراك كامل لمزاياها ومميزاتها وأسلوب استعمالها وتشغيلها وصيانتها والمقارنة بينها وبين السلع المنافسة و(ثانيًا) فهم العملاء وأنماط سلوكهم ، فالبائع يقابل

(1) Lee J. Cronbach. Educational Psychology. New York : Harcourt Brace and Co. 1984 .

أشكالا متعددة من السلوك من جانب العملاء ، كما أن كل عميل عادة ما يكون مدفوعا للشراء بدوافع مختلفة ، فبعض العملاء يشترون السلعة لتحقيق وفر مادى أو لتأكيد الذات أو للشعور بالأمن وغير ذلك من دوافع . وكلما كان البائع فاهما للسلوك الشرائى ، كلما كان أكثر قدرة على إقناعهم بالسلعة ودفعهم إلى اتمام عملية الشراء .

ورجال الإعلان لابد لهم من دراسة سلوك الجمهور إذا أرادوا لإعلاناتهم أن يكون لها الأثر المطلوب على أفراد هذا الجمهور . والواقع أن الإعلان يفقد فاعليته إذا لم تكن له القدرة على جذب الانتباه Attention getting وهذا الإعلان لن يجذب الانتباه إلا إذا توافرت فيه شروط معينة وخاطب الإعلان حاجات الناس ودوافعهم . والإعلان الفعال لا يتوقف أثره على مجرد جذب الانتباه ، ولكن يجب أن يحرك بعد ذلك سلوك الأفراد ، ويدفعهم إلى شراء السلعة أو الخدمة المعلن عنها . ومن المهم أن يقوم رجال الإعلان بالتعرف على أثر الإعلان على السلوك الشرائى لمختلف الأفراد وأن يقيموا مدى هذا الأثر .

٧ - رجال العلاقات العامة :

يهدف نشاط العلاقات العامة فى المنشآت الكبرى لتدعيم العلاقة بين المنشآت وجمهورها الخارجى وكذلك جمهورها الداخلى أى العاملين بها . ويهدف هذا النشاط أيضًا إلى تدعيم صورة المنشأة فى أعين الجمهور . ومن أهداف العلاقات العامة رصد اتجاهات الجمهور نحو المنشآت وآرائهم فيها وفى النشاط الذى تقوم به ، مع محاولة تعديل أية اتجاهات سالبة تسود الجمهور نحو المنشأة . وتهدف إدارة العلاقات العامة أيضًا فى أية منشأة إلى قياس الرأى العام داخل المنشأة ومعرفة رأى واتجاهات العاملين نحو إدارة المنشأة ونحو مختلف القضايا والمسائل التى تشغل بال هؤلاء العاملين .

والعاملون فى العلاقات العامة يعتمدون فى كل جهودهم نحو تطوير صورة المنشأة فى أعين جمهورها ونحو إقامة علاقات ودية مع العملاء والموردين وأجهزة الإعلام على دراسة واعية لسلوك ونفسية أفراد الجمهور الذين يتعاملون معهم وعلى دراسة واعية لاتجاهات هولاء الأفراد والعوامل التى تكون هذه الاتجاهات ، ومحاولة تعديل الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها لما فيه مصلحة المنشأة .

٨ - العاملون فى مجال الإعلام :

لابد أن يكون لدى العاملين فى مجال الإعلام من صحافة وإذاعة وتليفزيون فهم عميق بسلوك الإنسان والعوامل التى تؤثر فيه ووسائل تعديل وتطوير هذا السلوك . ولابد للعاملين فى مجال الإعلام وهم يخاطبون الناس أن يكونوا عارفين لحقيقة الفروق القائمة بين الأفراد الذين يخاطبونهم فيما يتصل بالنواحى الاجتماعية والتعليمية والثقافية وغيرها ، كما يجب أن يكون العاملون فى مجال الإعلام دارسين لمراحل نمو الإنسان وحقيقة ما يميز كل مرحلة واحتياجاتها .

فمثلا الذى يكتب للأطفال أو يخاطبهم لابد أن يكون واضعا فى ذهنه مرحلة النمو التى يعيشها الأطفال الذين يخاطبهم . فمرحلة الطفولة مثلا تقسم عادة إلى ثلاث مراحل : مرحلة الطفولة المبكرة أو ما يسمى مرحلة المهد ، ومرحلة الطفولة المتوسطة وهى تقابل مرحلة الحضانة والسنوات الأولى من التعليم الابتدائى ومرحلة الطفولة المتأخرة وهى تقابل السنوات الأخيرة من التعليم الابتدائى . فمثلا إذا كان رجل الرعلام يخاطب الأطفال فى سن الطفولة المتأخرة فعليه أن يعرف بالدقة مميزات مرحلة النمو هذه واحتياجات الأطفال فى هذا السن من الناحية العقلية والنفسية والاجتماعية وأن يعالج فيما

يقدمه من مادة علـمية مشكلات مرحلة النمو هـذه ، وأن يخاطب الأطفال فى هذا السن بما يناسبهم من لغة وبما يستثيرهم من قضايا ومعلومات وخبرات .

ولعل من أهم جوانب رسالة رجال الإعلام هو توصيل الفكر والرأى الحر للناس وكذلك المعلومة الصادقة ، وكذلك تـغيير القيم أو الزفكار غير المرغوب فيها الـتى تسيطر عـلى بعض الأفراد . وتعديـل وتطوير سلوك الأفـراد لما فيه مصلـحتهم ومصلـحة أوطانهم وتوعـيتهم بحقـيقة القضايـا التى تشغل بـالهم وتتصل بأوطانهم ومستقبل هذه الأوطان .

والكلام يطول عن وظائف رجال الإعلام ومهامـهم ولكن ما نقصد التأكيد عليـه فى هذا المجال أن رجال الإعـلام لن يكون لعـلمهم تـأثير وفاعلـية ولن يلاقـى عمـلهـم نجاحا ، مـا لم يـقم جـهدهـم على دراسـة واعيـة لسـلوك وسيكـولوجية الأفراد الذيـن يتصلون بهـم وعلى فهم لـلعوامل التى تـؤثر فى السلوك وأسلوب تعديل وتغيير وتطوير هذا السلوك .

٩ - المشتغلون بالبحوث فى المجالات الإنسانية :

يحتـاج كل المشتـغلين بالـبحوث فى المجـالات الإنسانيـة إلى فهم سـلوك الإنسان ومـشكلاته بغـض النظر عن المجـال الذى يبحـثون فيه . فقـد يكون البـحث فى إدارة الأفـراد أو فى مشـكلات العـلاقات الإنـسانيـة فى المنـشآت الكبـرى، أو فى الإدارة المالية ، وقـد يكون البحث فـى سبب مقاومـة الناس للتغيير ، أو أثـر أسلوب القيادة فى الجماعة على سـلوك أفراد الجماعة . وقد يكون البـحث فى أسباب انخـفاض مستوى تحصـيل طلاب الجامعات والمـعاهد العالية ، أو فى أثر التـوجيه التعليمى على المستوى التحـصيلى للطلاب . وأيا كان موضوع البحث فطالما أن البحث يتعـرض لمشكلة فى العلوم الإنسانية ، فلا غنى للباحث عـن أن يكون فاهما للسلوك الإنسانـى ومشكلاته ودوافعه . ولا

يمكن للباحث أن يركز فقط على الجانب المادى للمشكلة التى يبحثها ويغلق عينيه عن الجانب الإنسانى : جانب الإنسان الذى يعتبر أهم عنصر من عناصر المشكلة موضوع البحث . وهذا يجعل دراسة السلوك وفهمه ضرورة للباحثين فى المجالات الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والتربوية والسياسية وغيرها من المجالات التى تدخل بشكل ما فى إطار العلوم السلوكية والإنسانية .

١٠ - الآباء :

والآباء الواعون يهمهم أن يزيدوا من فهمهم لحقيقة سلوك الإنسان حتى يحسنوا التعامل مع أطفالهم وفهم مشكلاتهم . ويجب أن يكون الآباء مزودين بسجل شامل لسلوك الأطفال فى مختلف مراحل عمرهم وذلك حتى يستطيعوا أن يتأكدوا من أن أطفالهم يسيرون فى نموهم فى الاتجاه الصحيح وحتى يستطيعوا أن يتعرفوا على السلوك غير السوى . والسلوك الذى يبدو أحيانًا شاذًا قد يكون عاديا بالنسبة لمرحلة النمو التى يعيشها الطفل . وقد يتطلب السلوك غير السوى مواجهة خاصة وعلاجا من جانب الآباء حتى لا يستفحل أمره . وكلما زاد فهم الآباء بحقيقة السلوك كلما كانوا أكثر قدرة على توجيه سلوك أبنائهم وضبطه وتعديل هذا السلوك إلى الاتجاه المرغوب فيه ، والآباء يجب أن يكونوا قادرين على فهم دوافع السلوك وخاصة الشاذ منه وأن يعرفوا أن أية ظاهرة سلوكية قد تبدو واحدة وتسود مجموعة كبيرة من الأطفال ، ولكن دوافع هذه الظاهرة كثيرة ومتعددة . فقد تنتشر السرقة بين مجموعة من الأطفال . فالسرقة فى هذه الحالة تمثل ظاهرة سلوكية شاذة ولكن دوافع هذه الظاهرة وأسبابها تختلف من طفل إلى آخر . فالأسباب التى تدفع الأطفال إلى السرقة كثيرة ومتنوعة .

١١ - الآباء وهيئات التمريض :

تشكل النواحى النفسية نصف العلاج . فمن العوامل المساعدة على شفاء المريض ثقة المريض فى الطبيب وثقة المريض فى الدواء . والطبيب الناجح هو الذى يريح مريضه ويتحدث ويتبسط معه فى الحديث ويرد على استفساراته ويهدئ من مخاوفه ويقلل من قلقه . ومن الملاحظ أن بلادنا أن الكثير من الأطباء المشهورين المتازين هم الذين يستخدمون أساليب نفسية مع مرضاهم بهدف تقوية الصلة وتدعيم الثقة بينهم وبين مرضاهم ، وللأسف فإن ضغط العمل على بعض الأطباء يجعلهم يغفلون تمامًا الجوانب النفسية والسلوكية فى العلاج ، ولعل ما يشجع على هذا الإغفال أيضًا أن مناهج كلية الطب لا تتضمن إلا منهج نظرى بدائى هزيل فى علم النفس يدرسه طلابها أطباء المستقبل . وكأن كليات الطب فى مصر لا تؤمن بأهمية النواحى النفسية والسلوكية فى علاج المرضى ، ولا تهتم بتزويد طلابها بالمهارات اللازمة فى هذا المجال .

والأطباء فى حاجة لدراسة السلوك والنواحى النفسية المتصلة بمرضاهم حتى يساعدوا مرضاهم (فى حالة أمراض معينة) على تقبل أنفسهم فى وضعها الجديد وعلى أن يسلكوا السلوك المناسب فى هذا المجال . فمريض القلب مثلا يحتاج من طبيبه ومن يقومون على تمريضه إلى توجيه سلوكه بحيث يتقبل المريض نفسه فى الظروف الجديدة وحتى يحسن التعامل مع الناس والمواقف والظروف بما يناسب هذا المرض وحتى ينخفض توتر وقلق مريض القلب ، وأن يحيا الحياة التى تتناسب مع ظروفه المرضية وأن يتقبل هذه الحياة ويرضى عنها . فالمريض فى هذه الحالة ينتظر من طبيبه ومن يقوم على تمريضه أن يرسم له أسلوب ومنهج جديد لحياته .

وهيئات التمريض فى حاجة لدراسة سلوك مرضاهم والعوامل المؤثرة فى هذا السلوك . واحتياج هيئات التمريض لهذه الدراسة لا يقل عن احتياج الأطباء . فالمريض عادة ما يبقى تحت رعاية هيئة التمريض وقتا طويلا ، لذلك فإن الاهتمام يتزايد بالنسبة لتزويد هيئات التمريض بالخبرات النفسية والسلوكية التى تمكنهم من حسن التعامل مع مرضاهم وتوجيههم وإرشادهم وخاصة فى البلاد المتقدمة فى المجالات الطبية كالولايات المتحدة وانجلترا وغيرها . وتوجد فى السوق مراجع كبيرة وكثيرة متخصصة تعمل على تزويد هيئات التمريض بالخبرات والمعلومات والمهارات السلوكية والنفسية التى تمكنهم من التعامل مع مرضاهم .

الأهداف العامة لدراسة السلوك

يتساءل البعض : لماذا ندرس السلوك ؟ وما هى دوافع هذه الدراسة ؟ وللإجابة على هذه التساؤلات السابقة نقول أن الأهداف العامة لدراسة السلوك تتلخص فى تزويد دارسى السلوك بقدرة أكبر على فهم هذا السلوك وعلى التعامل معه ومعرفة دوافعه والتحكم فيه وضبطه والتنبؤ به إذا أمكن . وفيما يلى مناقشة للدوافع والأهداف العامة لدراسة السلوك .

أولاً : فهم السلوك وحسن التعامل معه :

من الأهداف الهامة والدوافع الأساسية لدراسة السلوك السعى وراء فهم أفضل للسلوك وتحقيق قدرة أكبر على التعامل مع هذا السلوك . والواقع أن التعامل مع سلوك معين باستمرار وفى كل وقت ، لا يعنى فهما أفضل لهذا السلوك إلا إذا بذل جهد علمى متخصص فى هذا المجال . فالأم التى تتعامل مع مختلف أنواع السلوك من جانب أبنائها لا يزودها هذا بفهم أفضل للسلوك ولا قدرة أفضل على التعامل معهم ، ما لم تبذل هذه الأم جهدًا موجهًا

وخاصًا نحو مزيد من الدراسة للسلوك وبالتالى مزيد من الفهم لهذا السلوك ومزيد من القدرة على التعامل معه . فمثلا قد تصادف هذه الأم سلوكًا شاذًا من جانب بعض أبنائها كالكذب المستمر أو العدوان أو السرقة وغير ذلك من أشكال السلوك الشاذ . ولكن تعاملها مع هذا السلوك لا يعنى بالضرورة أنها تفهم حقيقة هذا السلوك الشاذ وطبيعته . ولكن لو حاولت هذه الأم دراسة سلوك أطفالها بأسلوب علمى موجه لأمكنها أن تزيد من فهمها لحقيقة سلوك أطفالها وأن تتعرف على حقيقة دوافع السلوك الشاذ من جانبهم ، ولأمكنها أيضًا عن طريق تعديل الدوافع أو الظروف المسببة للسلوك غير السوى من تغيير هذا السلوك وتعديله .

ورئيس العمل عادة ما يواجه أثناء أدائه لعمله صورا وأشكالا لا حصر لها من السلوك من جانب مرؤوسيه . وكثيرًا ما يرى تفاوتًا كبيرًا فى سلوك المرؤوسين فى مواجهة المواقف الواحدة . فمثلا إذا حاول رئيس العمل إدخال أى تغيير على نظام العمل أو طريقته أو أسلوب دفع الأجور ، فإنه يلاحظ أن العاملين يقابلون هذا التغيير بسلوك يختلف فيما بينهم . فمن العاملين من يقابل التغيير بقدر كبير من التقبل المصحوب بالحذر . ومنهم من يقابل هذا التغيير بالسلبية والقلق ، فى حين يواجه فريق آخر من العاملين هذا التغيير بالمقاومة والمعارضة الشديدة . والواقع أن مجرد تعامل رئيس العمل مع السلوك السابق من جانب العاملين لا يعنى بالضرورة فهمه لحقيقة هذا السلوك وقدرته على التعامل معه . ولكن هذا الرئيس يمكنه تحقيق ذلك عن طريق مزيد من الدراسة العلمية للسلوك ودوافعه . وعلى هذا الأساس يمكنه من تفسير السلوك السابق وفهمه والتعامل معه ومواجهته بأسلوب علمى وموضوعى .

والمعلم فى المدرسة لا يمكن القول بأنه يفهم سلوك التلاميذ ويصير التعامل مع هذا السلوك لمجرد أنه يقابل التلاميذ ويتعامل معهم ومع سلوكهم كل يوم.

فقد يكون لمعلم ما خبرة سنوات طويلة فى التدريس ، ومع ذلك فقد يكون أقل من غيره فهما لسلوك تلاميذه وأقل المدرسين قدرة على التعامل مع هذا السلوك . ولا شك أن الدراسة العلمية الموضوعية للسلوك تمكن المعلم من أن يحسن التعامل والتأثير فى تلاميذه . ولن يكون هذا ممكنا إلا إذا قام المعلم بالتعرف على المظاهر الأساسية لسلوك تلاميذه فى مختلف المراحل التعليمية . فالسلوك العادى لتلميذ الابتدائى يختلف عنه بالنسبة لتلميذ الإعدادى وكذلك بالنسبة لطالب الثانوى ، وذلك لأن مرحلة التعليم الابتدائى تقابل مرحلة الطفولة ومرحلة التعليم الإعدادى تقابل مرحلة المراهقة المبكرة ومرحلة التعليم الثانوى تمثل مرحلة المراهقة المتوسطة وبداية مرحلة المراهقة المتأخرة ، وكل مرحلة من مراحل النمو السابقة ، لها مميزاتها وظروفها ولن يستطيع المعلم أن يتعامل مع التلاميذ الذين يمرون بمراحل نمو معينة ما لم يدرس دراسة وافية كل مرحلة من مراحل النمو ويتعرف على أهم خصائصها ، ويتعرف أيضًا على جوانب السلوك التى تعتبر عادية فى كل من مراحل النمو السابقة ، وما يعتبر سلوك غير عادى بالنسبة لكل مرحلة . ولابد للمعلم إذا أراد أن يزيد من فهمه لسلوك التلاميذ وإذا أراد أن يدعم قدرته على التعامل معهم من أن يتعرف أيضًا على دوافع السلوك والعوامل التى تؤدى إلى خلق هذه الدوافع .

ثانيا : زيادة القدرة على التحكم فى السلوك وضبطه :

والواقع أن دراسة السلوك تساعد أيضًا على زيادة القدرة على التحكم Control فى السلوك وضبطه . فمثلا يمكن التحكم فى السلوك التعليمى للتلاميذ وحفزهم إلى تحقيق مستوى تحصيل مناسب إذا استطعنا أن نهيئ لهؤلاء التلاميذ بيئة تشجع على الدرس والتحصيل وتوفر كافة سبل الهدوء والاستقرار لهم حتى يوجهوا كل طاقاتهم إلى الدرس والتحصيل . فدراسة السلوك تمكن

من زيادة القدرة على التحكم فى هذا السلوك وضبطه . فيمكن فى الحالة السابقة إذا أردنا أن نرتفع بتحصيل التلاميذ في مرحلة تعليمية معينة أن نحسن اختيار هؤلاء التلاميذ لهذه المرحلة ، وأن نهيئ لهم الظروف التعليمية المناسبة لكى نحصل منهم على سلوك تعليمى معين . وهذا يعتبر شكلا من أشكال التحكم والضبط لسلوك هؤلاء التلاميذ فى ناحية معينة .

وبالمثل فإننا يمكن أن نتحكم فى سلوك العمال فى مصنع من المصانع والوصول بإنتاجهم إلى مستوى معين . وذلك عن طريق تهيئة الظروف المناسبة التى تؤدى إلى زيادة كفايتهم الإنتاجية ورفع روحهم المعنوية .

والواقع أن هدف المتعاملين مع السلوك والدارسين له ليس دائمًا التحكم فى السلوك والسيطرة عليه سيطرة كاملة ، ولكن هذا الهدف عادة ما يأخذ شكل تعديل فى السلوك Modification of behavior فالعلاج النفسى مثلا يهدف أساسًا لتعديل السلوك وليس التحكم فيه والسيطرة عليه كلية . وتعديل السلوك هو فى حقيقته نوع من الضبط .

والحقيقة أنه لكى يمكن التحكم فى السلوك وضبطه بصورة فعالة ، فإنه لابد من الوصول إلى وضع يسمح بأن نقرر بدرجة كبيرة من التأكد : أنه إذا توافرت ظروف معينة ، فإن أنواعًا معينة من السلوك ستتبع حتما نتيجة لذلك ، وهذا يعتبر أقصى درجات التحكم والسيطرة على السلوك ، وذلك بتوفير ظروف معينة تخلق لنا سلوكا متوقعا ومطلوبا .

والواقع أن التحكم الكامل فى السلوك وضبطه كهدف يراد تحقيقه صعب الوصول إليه فى الكثير من الأحوال ، لذلك فإننا نجد أن الهدف المعقول هو محاولة إدخال التعديل على سلوك الأفراد بما يقرب من هذا السلوك من السلوك المطلوب والمرغوب .

ثالثا : التنبؤ بالسلوك :

ويعتبر التنبؤ بالسلوك هدفا أساسيا من أهداف دراسة السلوك . والتنبؤ بالسلوك يعنى أنه يمكن عن طريق دراسة العلاقات القائمة بين الأشخاص والأحداث والمواقف والظروف التنبؤ بالسلوك فى المستقبل . فمثلا ثبت بعد تتبع عدد كبير من الطلاب فى الكليات المختلفة لعدد من السنوات أن هناك احتمالا أكبر لنجاح الطلاب الذين يحصلون على درجات أعلى فى اختبارات القدرات التى تعقد لهم قبل الالتحاق بالكليات المختلفة ، وعلى هذا فإنه يمكن عن طريق الدرجات التى يحصل عليها فى اختبارات القدرات - قبل التحاقه بالكلية - التنبؤ بمدى نجاحه مستقبلاً . ويمكن أيضًا استخدام مثل هذه الاختبارات فى توجيه الطلاب إلى الكليات المختلفة التى يستطيعون أن يحققوا فيها نجاحًا .

والواقع أن من الأهداف الهامة التى يراد تحقيقها من دراسة السلوك محاولة معرفة الظروف والأحوال والمؤثرات التى يؤدى توافرها فى الوقت الحاضر إلى خلق سلوك معين فى المستقبل . فمثلا هدف التنبؤ بالسلوك هو معرفة السمات والقدرات الواجب توافرها فى الطالب والأحوال والظروف المحيطة به والتى يمكن أن تؤدى إلى تفوقه التعليمى فى المستقبل . فإذا فرض وتوافرت هذه العوامل كلها أمكن القول بأن هناك احتمالا كبيرا فى تفوق الطالب فى المستقبل ، ويعتبر هذا شكلا من أشكال التنبؤ بالسلوك .

ويمكن إلى حد كبير التنبؤ بما سيكون عليه سلوك العاملين فى إحدى الشركات إذا وضعت معايير دقيقة وعلمية لاختيارهم وتدريبهم وإذا توافرت لهؤلاء العاملين ظروف العمل المناسبة وأشبعت حاجاتهم ودوافعهم بأسلوب مناسب .

ولكن التنبؤ فى المجالات السلوكية عـادة ما يكون تنبؤا صعبا ، وقد يكون غير دقيـق فى بعض الأحوال ، ذلك لأنه لكـى يمكن الوصول إلى تنـبؤ دقيق للسـلوك يجب أن يتم الـتحكم فى الظـروف والأحوال التى يجب تـوافرها . وهذه الظروف والأحـوال عادة ما تكون كثيـرة ومتغيرة . و هذا يضـع عقبات وصعوبات كثيرة فى وجه أى تنبؤ صادق ودقيق للسلوك . فلكى يمكن التنبؤ بما سيكون عـليه سلوك طفل صغـير عندما يكبـر ، لابد من التأكد من توافـر بيئة وظروف وشروط معينة يـعيش فى ظلها الطفل فى الحاضر والمـستقبل . ولكن هذا التـأكد صعب المنـال . فالبيئة والـظروف والشروط التـى يعيش فى ظـلها الطفل كثيرًا ما تتأثر بعشرات العوامل الخارجية والتى لا يمكن تحديدها مسبقا أو التحـكم فيهـا . ولهذا فإنـه يمكن القول بـأنه على الـرغم من إمكـانية التـنبؤ بالسـلوك إلا أن هذا التنبـؤ يجب أن يتم التـعامل معه بشـىء من الحذر ، وأن نتوقع دائمًا تدخل بعض العوامل والمؤثرات الخـارجية المتغيرة التى قد تجعل هذا التنبؤ غير صادق وغير دقيق فى بعض الأحوال .

رابعا : تحسين السلوك وتطويره :

من بين الأهـداف العامة والهامـة لدراسة السلوك مـحاولة تعديل الـسلوك وتطويـره وتحسينه . فالـقائد الإدارى الدارس للسـلوك يستطيـع إذا صادف فى منشأته بعض الظواهر السلوكية الشاذة - كانتشار الشائعات أو كثرة الشكوى بين صفوف العـاملين أو تعويق الـعمل وتعطيـله - أن يتحرى دوافع هـذا السلوك وأسبابه وأن يضع الخطط ويقدم الحلول والعلاج لهذه المشكلات السلوكية .

وإذا لوحظ فى منـشأة معينة انخفاض فـى إنتاجية العاملـين وكثرة الأخطاء وتعطـيل العمل وإذا لـوحظ انخفاض فى الـروح المعنوية لـلعاملين فـإن رئاسة العمـل إذا كانت دراسة للـسلوك وللعـوامل المؤثرة فيـه ، يمكنها أن تـشخص

أسباب ودوافع هذه الظواهر السلوكية غير المرغوب فيها وأن تقترح وسائل مواجهتها وعلاجها .

وتمكن دراسة السلوك من تعديل السلوك وتطويره إلى ما هو أفضل عن طريق عملية التعلم . فيمكن مثلا تطوير سلوك بعض العاملين المتعاملين مع الجمهور عن طريق تزويدهم ببعض الخبرات والمهارات السلوكية التى يحتاجون إليها عند تعاملهم مع الجمهور وذلك من خلال بعض البرامج التدريبية جيدة الإعداد .

ودراسة الفرد للسلوك دراسة متعمقة تساعده على تطوير سلوكه الشخصى فيصبح أكثر من غيره فهما لنفسه وتقدير نواحى القدرة فى نفسه فيدعمها ونواحى النقص فيواجهها ويحاول علاجها . كما أن دراسة الفرد السلوك تجعله أكثر قدرة على التعامل مع الناس وعلى تطوير وسائل اتصاله بالآخرين . كما أن دراسة الفرد للسلوك تزيد من وعيه بحقيقة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى قد تسوده فى وقت من الأوقات ، ومحاولة تعديل وتغيير هذه الاتجاهات إلى الموجب والمفيد . والفرد إذا استزاد من دراسة السلوك يستطيع أن يحسن توجيه نفسه إلى الأعمال التى تناسب قدراته واستعداداته وميوله وظروفه .

ويستطيع الفرد إذا تعمق فى دراسة السلوك تطوير سلوكه العقلى وتطوير أساليب تفكيره بما يمكنه من اتخاذ القرارات السليمة وحل المشكلات التى تصادفه فى حياته حلا مناسبا .

وهكذا فدراسة السلوك دراسة علمية متعمقة تمكن القادة الإداريين والمعلمين والآباء وغيرهم من الأفراد الذين يعملون فى مختلف مجالات الحياة من إدخال التعديل والتطوير المناسب على سلوكهم وعلى تفكيرهم وعلى

علاقتهم بأنفسهم وعلاقتهم بالبيئة المحيطة بهم والأفراد الموجودين فيها . كما تمكن هؤلاء الأفراد وخاصة إذا كانوا فى موقع القيادة والمسئولية من إدخال التطوير والتحسين المناسب على سلوك الأفراد المحيطين بهم والمتعاملين معهم والتابعين لهم .

ونود هنا أن نشير أن مع كل عملية تعديل وتطوير لسلوك الفرد يحدث قدر من التعلم ، لذلك يعرف التعلم أنه تعديل السلوك نتيجة الخبرة والممارسة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - أذكر مع الشرح أهم الأهداف العامة لدراسة السلوك .

٢ - التعامل اليومى مع صور السلوك المختلفة لا يعنى قدرة أكبر من جانب الأفراد على التعامل مع هذا السلوك وفهمه . اشرح المقصود بهذه العبارة.

٣ - هل يمكن التحكم فى السلوك وضبطه ؟ وكيف يمكن أن يتحقق ذلك ؟ وضح إجابتك ببعض الأمثلة العلمية .

٤ - ما مدى إمكانية التنبؤ بسلوك الإنسان ؟

٥ - اشرح أهمية دراسة الفئات الآتية للسلوك دراسة علمية متعمقة :

(أ) القادة الإداريين .

(ب) المعلمين والمربين .

(جـ) الآباء .

(د) رجال السياسة .

(هـ) رجال العلاقات العامة .

(و) رجال البيع والإعلان .

(ز) الأطباء والممرضات .

(ح) العاملين فى مجال الإعلام .

الفصل الرابع

مدخلات السلوك

[إحساس الفرد وإدراكه للمثيرات المحيطة به]

فى هذه الحياة شديدة التعقيد تقع على الفرد كل لحظة من اللحظات عشرات المؤثرات . كما يجد الفرد نفسه متأثرا بعدد كبير من المثيرات ، قد تقع داخل الفرد نفسه أو تقع فى البيئة المحيطة به .

ومدخل الفرد للتعرف على البيئة المحيطة به وعلى بيئته الداخلية هو الإحساس . ويتم هذا الإحساس عن طريق أعضاء الحس المختلفة ، ومنها حواس اللمس والذوق والشم والبصر والسمع . وهناك أجهزة الحساسية الباطنية وهى التى تنبه الإنسان وتجعله يحس بالجوع والشبع والعطش والقزز والتعب . . . إلخ . وبجانب ذلك هناك أعضاء خاصة لاستقبال التنبيهات الموجودة فى العضلات والأوتار والمفاصل والأذن الباطنية هى التى تعطى الإنسان الإحساس بتوازن الجسم أثناء السكون والحركة هى التى تعطينا الإحساس بالجهد والمقاومة والإحساس بثقل الأجسام التى نرفعها أو نتعامل معها وكذلك الإحساس بوضع الأطراف وحركاتها .

والواقع أن أجهزة وأعضاء الحساسية التى يزود بها الإنسان معقدة لدرجة بعيدة وهى تدل على قدرة وعظمة الله وتعالى وسوف نشرح هذه الأنواع المختلفة من الحساسيات بشكل مختصر فيما بعد .

والذى يهمنا هنا ذكره أنه عن طريق الحواس المعروفة لدينا مثل حاسة السمع والبصر والشم والذوق واللمس يطل الفرد على البيئة المحيطة به فيتعرف عليها ويستقبل مؤثراتها ومثيراتها المختلفة . وعن طريق أعضاء الحساسية

الأخرى يحس الإنسان ببعض ما يجرى داخله . فعن طريقها مثلا يشعر الإنسان أنه جوعان فيسعى فى طلب الطعام ويحس أنه قد شبع فيمتنع عن تناول المزيد من الأطعمة ويشعر أنه تعب فيخلد للسكون والراحة ، أو يشعر بالتوازن فى حالة السكون والحركة وغيرها . كما أنه عن طريق بعض أجهزة وأعضاء الحساسية الباطنية الخاصة يستطيع الفرد أن يقدر قوة الكلمات التى يوجهها خصم فى موقف معين أو ثقل الأشياء التى يتعامل معها .

ويمكن على هذا الأساس اعتبار حواس الإنسان وأعضاء الحساسية الباطنية هى الشرارة الأولى التى يبدأ معها كل سلوك يصدر عن الفرد .

فالتعلم مثلا كسلوك بدايته استقبال الفرد عن طريق البصر أو السمع أو الشم أو الذوق أو اللمس لبعض المثيرات الموجودة فى البيئة المحيطة ، وتتمثل مثلا فى صوت المعلم وهو يشرح الدرس الذى يستقبل عن طريق السمع أو قراءة مادة مكتوبة تستقبل عن طريق البصر .

ولولا أجهزة الإحساس المدهشة الموجودة بجسم الإنسان لما أحس الإنسان بالجوع ولتعرض الإنسان للهلاك نتيجة عدم تزويد الجسم باحتياجاته من العناصر الغذائية . ولا شك أن إحساس الفرد بالجوع يحرك سلوك الفرد سعيا وراء الطعام. كما أن هذا يدفع الفرد العمل حتى يحصل على المال الذى يشترى به هذا الطعام .

ولولا إحساس الإنسان بالتعب لاستمر فى بذل الجهد والعمل حتى الهلاك. ولكن هذا الإحساس بالتعب يدفع الإنسان إلى طلب الراحة لاستعادة نشاطه ومواصلة كفاحه اليومى فى الحياة .

الإحساس وحده لا يحرك السلوك :

ولكن الإحساس وحده لا يحرك السلوك ، فالإنسان يرى بعينيه كل يوم عشرات بل مئات الأشياء ولكنه قد يمر عليها مر الكرام ولا يعيرها أى اهتمام لأنها لم تدخل فى دائرة انتباهه Attention span والإنسان وهو يسير فى شارع مزدحم تصل إلى أذنيه أصوات أشياء لا حصر لها ولكن قد لا يلقى بالا لها ولا يتأثر إلا بما يقع منها فى دائرة انتباهه . فالانتباه هو الذى يحدد ما يؤثر على الفرد من مثيرات تحيط به من كل جانب وسوف نشرح هذا تفصيلا على الصفحات التالية من هذا الفصل من الكتاب .

ثم يأتى بعد ذلك دور الإدراك الهام كمنشئ ومحرك للسلوك :

وما تستقبله حواس الإنسان وما يقع فى دائرة انتباه الفرد من مثيرات متعددة لن يكون لها معنى فى حياة الإنسان ولن يكون لها التأثير على سلوكه إلا بإدراك الإنسان لها . وكل فرد يدرك ما يصل إليه عن طريق حواسه وما يقع فى دائرة انتباهه بأسلوب يختلف عن الآخر ، ويأتى هذا الاختلاف نتيجة للفروق القائمة بين الأفراد فى الخبرة والتعلم والذكاء ، ولتوضيح ذلك نضرب الأمثلة الآتية لبيان العلاقة بين الإحساس والانتباه والإدراك ودور الإدراك كمنشئ ومحرك للسلوك .

مثال (١) :

فرد ما يستمع إلى محاضرة فى موضع معين . فالفرد يستقبل المحاضرة عن طريق حاستى السمع والبصر . ومن المفروض أن تقع هذه المحاضرة فى دائرة انتباهه طالما حضر المحاضرة بخاطره . ولكن هذا الفرد يدرك المحاضرة بطريقته الخاصة ويتوقف هذا على ظروف الفرد وخبراته السابقة ومستوى تعلمه وذكائه. وقد يجلس فرد معين يستمع إلى المحاضرة وكل انتباهه مركز على ما

يقال ولكنه لا يدرك ولا يعى ما جاء بها ، لأن المحاضرة قد تكون أعلى من مستوى خبراته وقدراته .

مثال (٢):

شخص ما لديه ثلاجة فى المنزل وقد اعتاد على استخدامها لسنوات طويلة . وفجأة بدأ صوت معين غير عادى يصدر عن الثلاجة : فالفرد هنا عن طريق حاسة السمع استقبل هذا الصوت غير العادى فى دائرة انتباهه . ولكن كيف يدرك الشخص هذا الصوت ؟ نظرًا لأن هذا الشخص ليست لديه الخبرة بالنواحى الفنية المتصلة بالثلاجة لذلك لن يستطيع أن يدرك الصوت الصادر عن الثلاجة بصورة فعالة وسليمة كما يحدث بالنسبة لعامل متخصص فى إصلاح الثلاجات الذى ما أن يسمع إلى الصوت غير العادى الصادر عن الثلاجة ، حتى يدرك هذا الصوت على أنه عيب أصاب موتور الثلاجة . فإدراك الشخص صاحب الثلاجة للصوت الصادر عنها قد اختلف عن إدراك العامل الفنى لهذا الصوت مع أن الصوت الذى سمعه الاثنان واحد .

مثال (٣):

فرد أحس بألم فى ظهره لم يكن هذا الألم البسيط يحظى باهتمام هذا الفرد حتى اشتد هذا الألم ودخل فى دائرة انتباه الفرد فبدأ يهتم به ويركز عليه. يأتى بعد ذلك كيفية إدراك هذا الفرد للألم . لقد أدركه على أنه مجرد «نزلة برد» هذا الإدراك محكوم بخبرة الفرد المحدودة بالنواحى الطبية . ولكن الألم يستبد بالفرد فيذهب إلى الطبيب الذى ما أن يستمع إلى وصف المريض للألم وصورته ومنطقة حدوثه حتى أدركه بأسلوب مختلف تمامًا عن إدراك الفرد الذى يعانى من الألم .

فالإدراك هو عـملية إضفاء مـعنى معين لإحـساساتنا ويتـوقف هذا الإدراك على خبـرة الفرد وتعلمـه ومستوى ذكائه . لـذلك يختلف الأفـراد في إدراكهم لإحساسات واحدة تنقل إليهم عن طريق حواسهم .

وعندما يدرك الفرد موقف معين يقابـله فى الحياة بأسلوب معين ، فإن هذا الإدراك يوجه سلوك الفرد . ويمكن أن نتـصور هنا اختلاف سلوك الأفراد فى مواجهة موقف معين واحد حسب إدراكهم لهذا الموقف .

وهكذا الحياة تتوقف الـكثير من أفعال الناس وتصرفاتهم عـلى المعانى التى يضفونهـا على إحساساتهم أى حسب إدراكـهم لهذه المواقف وما تتضـمنها من عناصر .

وسنعرض فيما يلى بشىء من الاختصار شرح :

أولاً : الإحساس .

ثانيًا : الانتباه .

ثالثًا : الإدراك .

أولاً: الإحساس

تعتبر الحواس نوافذ يـطل منها الفرد على العالم الخارجى . كـما أنها تعتبر أبواب المعرفة لأنها أجـهزة استقبال القوى المؤثرة على الكائـن الحى فى بيئته ، بصرية كانت أو سمـعية أو شمية أو ذوقية أو لمسية . ولهـذا فإن للحواس أثرًا كبيراً فى مساعدة الكائن الحى على التكيف مع البيئة المحيطة به .

وتعتبر الحواس من العـناصر الحيوية التى يهتم بها الباحـثون فى الشخصية ومن يريدون الحكم عليها ، لذلك فإن الحواس تعطى اهتماما خاصا عند القبول

فى الجامعات والمهن المختلفة أو عند التوجيه لمختلف وحدات الجيش . فمثلا تتطلب الدراسة فى بعض معاهد اللاسلكى ألا يعانى الطلب الملتحق بها أية صعوبات أو مشكلات تتصل بالسمع ، وتتطلب الكليات العسكرية أن تكون حالة حواس الطالب الذى يلتحق بها ممتازة . كما تشترط الفنادق الكبرى أن يتمتع طباخوها بحاسة ذوق وشم متميزة .

وكل عضو حسى يشبه جهازا للاستقبال الحسى يقوم باستقبال أو تسجيل قوة أو طاقة خاصة . فالاذن على سبيل المثال قد خلقت بحيث تكون قادرة على استقبال وتسجيل الأمواج الصوتية شأنها شأن جهاز استقبال الراديو والذى صمم لكى يستقبل ويسجل الموجات الأثير ، وكل عضو حسى على درجة كبيرة من الحساسية لنوع معين من الطاقة Energy فمثلا حاسة السمع لها حساسية كبيرة للموجات الصوتية وليس لها حساسية للموجات الضوئية . وكل عضو حسى يتكون من خلايا حسية لا يمكن رؤيتها لأنها تقع على عمق من العضو الحسى . وكل عضو حسى يتكون - بالإضافة إلى الخلايا الحسية - من عصب حسى يصل الخلايا بالجهاز العصبى المركزى ، كما يشتمل على أجهزة إضافية تساعد على الاستقبال الفعال للآثار الحسية Sense impressions وتتصل الخلايا الحسية بالجهاز العصبى المركزى عن طريق خيوط عصبية فردية Nerve fibres . ومن خلال هذه الوصلات يمكن لأى منبه يؤثر على العضو الحسى أن يكون له تأثيره على سلوك الفرد .

خصائص العضو الحسى :

يمكن تلخيص خصائص العضو الحسى فيما يلى :

أ) أنه انتقائى Selective ، أى أنه يستجيب لنوع معين من المثيرات والمنبهات وليس لكلها .

ب) أنه حساس Sensitive ، ذلك فإنه قادر على الاستجابة حتى لأضعف المثيرات والمنبهات .

جـ) أنه متدرج Gredual ، أى أنه يمكنه الاستجابة لدرجات الشدة المختلفة للمثير .

د) أن لديه القدرة على التمييز Diffcrentiation بين مختلف الصفات الخاصة بالمثيرات .

تقسيم الحواس :

يمكن تقسيم الحواس إلى الأقسام الآتية :

١ - أعضاء الحساسية الخارجية :

وهذه الأعضاء عبارة عن الآلات التى خلقها الله فى الإنسان لالتقاط موجات الطاقة الموجودة فى العالم الخارجى المحيط بالفرد وفرزها وتحليلها. وهذه الآلات هى الحواس الظاهرة من لمس وذوق وشم وبصر وسمع . وبعض هذه الحواس يمكنها أن تستقبل المثيرات أو المنبهات من على بعد ، كما يحدث بالنسبة لحواس كالعين والأذن ، فإنها تستطيع أن تستقبل الموجات الضوئية والصوتية بالرغم من أنها صادرة من مسافات بعيدة أو قصيرة .

وهناك من أعضاء الحساسية الخارجية تلك التى تعتمد على اللمس أو الاتصال المباشر بالمثيرات أو المنبهات الخارجية مثل أعضاء اللمس والضغط Organs of touch and Pressure وأعضاء الإحساس بالدفئ Organs of warmth وأعضاء الإحساس بالبرودة Organs of cold وأعضاء الإحساس بالألم Organs of pain والحواس السابق الإشارة إليها لا تتأثر بكل ما يتموج ويتذبذب

بل ببعضه فقط ، والحيوانات بما فيها الإنسان تختلف من حيث تجهيزها بالآلات الحاسة .

ويترتب على ذلك أن معرفة الفرد بالعالم الخارجى وما يحيط به محكوم بإطار إمكانيات هذه الحواس . ولكل كائن حى عالمه الخاص . فعالم الكلب فى صميمه عالم شمى يختلف عن العالم السمعى والبصرى الذى يحيا فيه الإنسان .

٢ - الحساسية الحشوية أو الحساسية المستقبلة للتنبيهات الباطنية :

وليس لهذه الحساسية أعضاء استقبال خاصة وتتوقف هذه الحساسية على حالة الأحشاء من امتلاء أو فراغ (معدة - أمعاء - مثالة . . . إلخ .) وعلى زيادة أو نقص بعض المواد الكيميائية في الدم وفى سائر السوائل العضوية . ومن مظاهر الحساسية الباطنية العامة الجوع والعطش والتقزز والتعب والرعشة والدوار الحشوى ، وما يعترى النفس من ضيق وانفراج وكذلك ما يصيب الناحية الجنسية من خمود أو اثارة .

ولهذه الحساسية أهمية كبيرة فى تحريك السلوك أو تعديله . ويقصد بالتعديل هنا إخضاع الحاجات العضوية من جوع وعطش . . . إلخ . لإيقاع دورى معين . وقد ينتج عن اختلال هذه الحساسية أن يفقد الفرد الشهية للطعام ، وقد لا يعرف إذا حدث وأكل ، ما إذا كان أكل كفايته أم لا . وقد لا يحس بأية إثارة جنسية حتى مع وجود المثير القوى .

٣ - الحساسية الباطنية الخاصة (توتر عضلى - حركة - توازن) :

ولهذه الحساسية أعضاء خاصة لاستقبال التنبيهات موجودة فى العضلات والأوتار والمفاصل والأذن الباطنية ، وهذه الحساسية متعددة النواحى نظراً

لتعدد آلاتها ووسائلها ، فهى متصلة بالحساسية الحشوية من جهة ولكن بطريقة غير واضحة ، وبالحساسية السطحية المنتشرة على سطح الجلد ، وهى تتأثر أيضًا بالمنبهات الميكانيكية كالضغط والشد والاحتكاك والحركة ، وتقسم أعضاء هذه الحساسية إلى :

أ) أعضاء الإحساس بالوضع والتوازن Organs of position and equilibrium وهى التى تعطينا الإحساس بالضغط العميق والإحساس بالجهد والمقاومة والتعب ، والإحساس بثقل الأجسام وكذلك الإحساس بوضع الأطراف وحركاتها .

ب) أعضاء الإحساس بالحركة والتوتر العضلى Organs of Kinesthetic Function وهى التى تعطينا الإحساس بتوازن الرأس واتجاهه بالنسبة للجسم الثابت ، والإحساس بوضع الجسم وتوازنه بالنسبة إلى قوة الجاذبية الأرضية وكذلك الإحساس بتحريك الجسم وانتقاله بالنسبة للاتجاهات المكانية المختلفة .

ثانيا : الانتباه

بعد أن انتهينا من الحديث عن الحواس وأنواعها وكيفية عملها ، فإنه من الضرورى أن نوضح أنه فى الحياة العملية لا يمكن للفرد أن يستجيب لكل الإحساسات فى وقت واحد . فلا يمكن للفرد مثلا أن يستجيب لجميع الأصوات المحيطة به فى وقت واحد . فقد يكون الفرد واقفًا فى متجره يبيع للزبون ويحيط به فى نفس الوقت عشرات من الأصوات الصادرة من جهات مختلفة : من المارة في الشارع ، من أجهزة الراديو المنتشرة والتى تذيع من مختلف محطات الإرسال ، ومن الزبائن الواقفين فى المحل ، هذا بالإضافة إلى عشرات من المصادر الأخرى . فهل يستطيع الفرد أن يستجيب مرة واحدة

إلى كل هذه الأصوات ؟ الواقع أن الفرد عادة لا يستجيب لعدد كبير من هذه الأصوات ، وكذلك الحال بالنسبة لمختلف الإحساسات . كما أنه لا يلقى بالا إلا لعدد قليل من الإحساسات والمثيرات المحيطة به ، ولكن عندما يبدأ الفرد فى الانتباه لبعض الأصوات أو بعض الروائح أو بعض المذاقات ، فإنها تدخل إلى منطقة الشعور . وعلى هذا فالانتباه يعنى : أن الفرد يختار من بين الإحساسات المختلفة ما يجعلها فى مركز انتباهه .

والواقع أن الفرد لا يدرك إلا القليل من الطاقات الطبيعية المحيطة به . فالكثير من الأصوات قد تكون مرتفعة أو منخفضة إلى الحد الذى لا يمكن معها للأذن البشرية سماعها ، والعين الإنسانية لا تستطيع أن ترى الأشعة البنفسجية أو تحت الحمراء للطيف . ويمكن القول أن قدرًا كبيرًا من الطاقات الطبيعية قد تكون دون العتبة الفارقة Threshold لكل عضو حسى كما أن بعض المثيرات قد تتشابه جدًا لدرجة يصعب على العضو تمييزها . لذلك فإن الحساسية الفسيولوجية Physiology sensitivity تحدد لدرجة كبيرة ما تدركه .

وهناك أيضًا الحساسية السيكولوجية Psychological sensitivity فمن بين المثيرات التى يمكن إدراكها فسيولوجيا ، يستجيب الفرد شعوريا لعدد قليل منها خصوصا المرتبط بحاجاته واهتماماته . فمثلا عندما يكون الطالب مشغولا تمامًا بحل مسألة حسابية صعبة فإنه لا يلقى بالا للأصوات التى تصدر من حركة المرور من الشارع أو الحديث المذاع من الراديو أو درجة الحرارة الشديدة المحيطة به . ويطلق على عملية الاختيار أو الانتخاب من بين العديد من المنبهات والمثيرات التى تحيط بالفرد عملية الانتباه .

والأشياء التى تثير انتباهنا عادة ما تحدد استجاباتنا . فالانتباه قصة هامة يذكرها لنا أحد الأصدقاء ، فإننا عادة ما ندرك الكلمات والأفكار التى يعبر عنها، ولكننا قد لا ندرك حقيقة أسلوب هذا الصديق فى الحديث أو طريقة

ملبسه أو غير ذلك ، لأن هذه الأشياء لا تقع في محيط انتباهنا . ويمكننا أن ننقل مركز انتباهنا فندرك أشياء أخرى ، إذا وجهنا انتباهنا - في المثال السابق - إلى أسلوب الصديق فى الحديث أو طريقة ملبسه .

والأشياء التى تثير انتباهنا عادة ما تحدد استجاباتنا . فالانتباه يتضمن استقبال مثيرات أو منبهات معينة توجه نشاطنا . وعلى هذا فإنه يمكن توجيه سلوك الأفراد عن طريق توجيه انتباههم لأشياء معينة . فوسائل الإعلان ، وأسلوب عرض البضائع تنظم بطريقة تجذب انتباه الأفراد وتوجه السلوك والنشاط الشرائى بينهم . ويمكن أيضًا أن نجعل التلاميذ يتعلمون ما نريدهم أن يتعلموه عن طريق تنظيم ما يقع انتباههم عليه . وكثيرًا ما نفشل فى تربيتنا لأطفالنا لأننا لم نضع فى الاعتبار جميع الأشياء التى تجذب انتباههم .

مثيرات الانتباه

يمكن تقسيم المثيرات التى تجذب الانتباه إلى قسمين : القسم الأول ويتناول العوامل الموضوعية Pbjective Factors المثيرة للانتباه ، والقسم الثانى ويتناول العوامل الذاتية Subjective factors ويقصد بها العوامل المتصلة بالفرد نفسه وبظروفه .

العوامل الموضوعية المثيرة للانتباه :

وهذه العوامل تحدد الانتباه ، وتتضمن مختلف المثيرات البيئية التى لها قوة جذب انتباه الفرد بغض النظر عن عمره أو خبرته السابقة أو حاجاته واهتماماته، ومن أهم هذه العوامل :

١ - تغير المثيرات Changing Stimuli يعمل على جذب الانتباه والاحتفاظ به .

فمعظم الشوارع الرئيسية فى المدن الكبرى مليئة بالإعلانات التى تضئ

وتطفئ. وهذه الإعلانات عادة ما تجذب انتباهنا أكثر من الإعلانات المضاءة إضاءة مستمرة . وقد يجلس الفرد فى مكتبه ولا يعطى انتباهاً لصوت دقات ساعة الحائط ، ولكن إذا توقفت الساعة عن دقاتها المنتظمة لأى سبب من الأسباب كان ذلك أدعى إلى إثارة انتباه الفرد .

٢ - تعمل شدة الاستثارة Intense stimulation على جذب انتباه كل فرد . فانقطاع التيار الكهربائى فجأة ، والضوء الشديد الفاجئ والرائحة القوية الطيبة أو الكريهة تجذب عادة انتباه جميع الأفراد من مختلف المستويات والطبقات والأعمار .

٣ - التكرار الدائم Constant repetition لنفس المثيرات يؤدى إلى جذب الانتباه. فصوت صفارة قوية يجذب انتباه الكثير من الناس إذا استمر صوت هذه الصفارة فى الانطلاق لمدة طويلة . وصوت قطرات الماء وهى تتساقط بانتظام من الصنبور ليلا عادة ما يجذب انتباه الفرد وهو فى فراشه قبل أن يستغرق فى نومه .

إن الشىء غير العادى Unusual والجديد New عادة ما يجذب الانتباه. فأستاذ الجامعة فى بلادنا والذى يذهب إلى كليته لابسا قميصا أحمر ، يجذب انتباه جميع زملائه وطلابه ، فى حين أنه قد لا يجذب انتباههم إذا حضر إلى الكلية لابسا قميصا عاديا . وزجاجة المياه الغازية التى لها شكل جديد أو تحمل ماركة جديدة تجذب الانتباه إذا عرضت فى مكان ما .

٥ - الأشياء المحددة الشكل عادة ما تجذب الانتباه أكثر من الأشياء التى لها إطار محدد . فمثلا يجذب الإعلان الانتباه أكثر إذا حددت مساحته بألوان وخطوط واضحة .

٦ - الأشياء التى ترتبط بحاجاتنا الأساسية أو برغباتنا عادة ما تجذب الانتباه . فالجائع يجذب انتباهه الطعام والعطشان يجذب انتباهه رؤية الماء .

العوامل الذاتية فى جذب الانتباه :

والواقع أن الفرد يجذب انتباهه أى شىء يعتقد فى قيمته . وعن طريق التعلم قد تزيد عدد المثيرات التى تجذب الانتباه ، كما قد تقل بعض هذه المثيرات ، فعن طريق التعلم قد يجذب انتباه الفرد مثيرات معينة لم تكن تجذب انتباهه من قبل . كما أن بعض هذه المثيرات قد تفقد قدرتها فى جذب الانتباه نتيجة لعملية التعلم أيضًا وهذه العوامل التى تتوقف على التعلم وعلى الخبرة يطلق عليها : العوامل الذاتية فى جذب الانتباه ، ومن هذه العوامل :

١ - ما يقوم به الفرد فى لحظة معينة يحدد ما يستحوذ على انتباهه فالطفل المنهك فى فهم مسألة حسابية صعبة يكون انتباهه مركزا على صوت المعلم وعلى ما هو مكتوب على السبورة دون غيره .

٢ - الرغبات الحاضرة كثيرًا ما توجه انتباه الفرد ، فالشخص الذى يريد شراء سيارة جديدة عادة ما يجذب انتباهه مختلف أنواع السيارات المارة بجواره.

الانتباه فى حركة وتنقل مستمر :

ليس من الممكن أن ينتبه الفرد إلى مثير واحد لوقت طويل ، فمعظم الأشياء التى تجذب انتباه الفرد معقدة فى طبيعتها كما أنها متحركة . ولا شك أن الطبيعة المتغيرة للانتباه ترجع إلى انتباه الفرد قد يكون موجها لناحية معينة ، ثم ينتقل الفرد انتباهه إلى بعض النواحى الأخرى ، والانتباه عادة ما يركز على شىء واحد فى وقت واحد . ولعل جميع الأمثلة التى توضح كيف أن الفرد

يستطيع أن يوجه انتباهه إلى أشياء كثيرة مختلفة فى وقت واحد يمكن تفسيرها على أساس قدرة الفرد على أن ينقل انتباهه من شىء إلى آخر بسرعة كبيرة .

والأطفال عادة لا يستطيعون أن يركزوا انتباههم على شىء واحد لفترة طويلة . ولكن بزيادة العمر قد يزيد مدى انتباههم . وهذه الزيادة فى مدى الانتباه قد ترجع إلى التدريب أو تكوين عادات الانتباه . ومع هذا فلكل فرد مدى انتباه معين . فمثلا من الصعب أن يجلس شخص معين فى محاضرة ويظل منتبها لكل ما يقوله المحاضر لمدة ثلاث ساعات مستمرة ويختلف مدى الانتباه من فرد لآخر تبعا لظروفه وإمكانياته وحالته النفسية والصحية . وكذلك يختلف مدى الانتباه باختلاف جاذبية المثير . فمثلا قد يستطيع بعض الأفراد أن يستمعوا إلى محاضرة طويلة نسبيًا بانتباه تام إذا كانت المحاضرة مشوقة للغاية وتهمهم لدرجة كبيرة .

ونظراً لطبيعة الانتباه المتنقلة Mobile فإن الفرد عليه أن يكتشف البيئة المحيطة به ليحدد أنواع المثيرات الموجودة فيها والتى لها دلالة معينة وتستدعى جذب انتباهه ، وإلا فإنه ليس من الممكن أن ينتبه الفرد للعدد اللانهائى من المثيرات المحيطة به .

أنواع الانتباه

ومن الممكن تمييز ثلاثة أنواع من الانتباه :

أ) الانتباه العشوائى Random attention وهو الذى يتم بدون بذل جهد معين وبأسلوب لا إرادى . كما أنه أكثر أنواع الانتباه بدائية . وعادة ما يحدد هذا الانتباه المثير نفسه . ما أن هذا الانتباه عادة ما يحدث بسبب بعض العوامل الموضوعية التى سبق أن تكلمنا عنها . فالشخص فى الشارع كثيراً ما يوجه انتباهه لفترات لعدد لا حصر له من الأشياء مثل السيارات التى تجرى فى

الشارع، البضائع المختلفة المعروضة فى واجهات المحلات ، الحفر التى فى الطريق ، الكلمات التى يلقيها بعض المارة من الناس وغير ذلك . وعادة ما يكون الانتباه لكل بند من البنود السابقة لفترة وجيزة ، ينتقل بعدها الانتباه إلى شيء آخر . وهذا النوع من الانتباه عادة ما يتم دون قصد واضح من الفرد نفسه .

ب) **الانتباه الإرادى Voluntary attention** وهذا النوع من الانتباه يتم عن طريق بذل جهد شعورى بواسطة الفرد . وعادة ما يكون الانتباه مفروضا على الفرد بواسطة دافع خارجى مثل الثواب والعقاب . وهذا النوع من الانتباه عادة ما يكون غير سار لأنه مفروض وغير طبيعى . ويمثله انتباه الطفل فى المدرسة الابتدائية ، خاصة إذا كان الطفل لا يميل إلى العمل المدرسى وإلى جو المدرسة ، فالطفل قد ينتبه خوفا من العصا التى وراء ظهر المدرس وكذلك خوفا من كافة صور وأشكال العقاب .

ومن أمثلته أيضًا انتباه العامل أو الموظف للعمل الذى لا يحبه ولا يميل إليه، ودافع العامل أو الموظف إلى ذلك الخوف من الوقوع فى الخطأ أو الطمع فى الثواب والخوف من العقاب .

والانتباه الإرادى كثيرًا ما يكون مرتفع التكلفة من ناحية الجهد المبذول فيه، لأن الفرد يجبر نفسه عليه بسبب عدم توافر الرغبة والميل . وعادة ما يسبب هذا النوع من الانتباه الكثير من التوتر والضغوط للفرد ، لأنه يثير صراعات ومنازعات داخل الفرد نفسه . فقد يجبر الطفل نفسه على الانتباه بسبب الخوف وبسبب الرغبة فى الحصول على تقدير وموافقة الغير ، ولكن رغباته واهتماماته تقع فى مكان آخر . والعامل الذى يجبر على القيام بعمل معين وعلى تركيز انتباهه عليه ، عادة ما يكون ذلك على حساب مستوى هذا العمل وجودته ، وعلى حساب صحة العامل النفسية والعصبية والجسمية .

جـ) **الانتباه التلقائى Spontaneous attention** وهذا خير أنواع الانتباه وأكثرها فاعلية . لأنه عادة يتبع الميل الحقيقى فى الشىء نفسه موضوع الانتباه، وهذا النوع من الانتباه لا يبذل فيه الفرد جهدا أو على الأقل لا يشعر الفرد معه بالضيق والتوتر الذى يميز الانتباه الإرادى . فالفرد عادة ما يكون عنده ميل للنشاط الذى يقوم به أو ينتبه إليه ، ولذلك فليس هناك جهد كبير مبذول ، كما أنه ليس هناك تصارع بين رغبات الفرد ، لهذا يعتبر الانتباه التلقائى نوعًا مثمرًا من أنواع الانتباه . والانتباه التلقائى هو من النوع الذى يعطيه الطالب فى المدرسة لعمل معين ، عندما يكون هذا الطلب يحب حقيقة هذا العمل ويميل إليه ، ولذلك فإنه يقوم به بمحض رغبته وليس بدافع الخوف من العقاب أو الرغبة فى الثواب . ومن أمثلته أيضًا انتباه الموظف أو العامل إلى عمل واستغراقه كلية فيه لأنه يحبه ويميل إليه .

عدم الانتباه وتشتت الانتباه :

طالما أن الفرد فى حالة يقظة ، فإنه عادة ما يكون منتبها لشىء ما ، لذلك فإن حالة عدم الانتباه Inattention تحدث عادة عندما يوجه الفرد انتباهه إلى شىء آخر غير الشىء المفروض أن يوجه انتباهه إليه . فالطالب يكون فى حالة عدم انتباه لذا وجه انتباهه فى الفصل إلى شىء آخر غير المدرس ، والطالب الذى يوجد فى حالة عدم انتباه فى الفصل قد يكون منتبها لصوت صادر من مكان قريب أو قد يكون منتبها للوحة معلقة على حائط الفصل . ويمكن القضاء على عدم الانتباه عن طريق إزالة المثيرات المختلفة من حول الفرد . فلكى ينتبه الطالب إلى الدرس لابد أن نبعد عنه كل ما يسبب عدم الانتباه . وعدم الانتباه هذا قد يكون بسبب وجود مثيرات أو منبهات أخرى تحيط بالطالب وتدفعه إلى الانتباه إليها صارفا جهده عن الانتباه للدرس والتحصيل.

كما أن الطالب قد يكون منتبها إلى مشاكـلة الخاصة يفكر فيها ، لذلك فإننا نجد أن المشاكل النفسية والاجتماعية وغيرها عادة ما تدفع الطالب إلى عدم الانتباه.

أما تشتت الانتباه Distraction فيعنى وجود مثيرات مـعينة لا تتفق مع خط التفكير أو هدف للساعة الذى يسعى إليه الفرد . فأى مثير قوى يمكنه أن يشتت انتباه الفرد ويوجه هذا الانتباه وجهة أخرى . كما أن من السهل تشتيت الانتباه العشوائى والانتباه الإرادى ، أما الانتباه التلقائى فمن الصعب تشتيته .

ومن الممكن التغلب على تشتت الانـتباه عن طريق عدد من الطرق منها : أن يبذل الفرد طاقة أكـبر فى العمل الذى يقوم به ، ويمكن للـفرد القيام بذلك إذا استطعنـا اثارة اهتمامه بالعـمل نفسه . وإذا كان من الصـعب الوصول إلى هذا الهدف ، فإنه يمكـن أن نزيد من دافعية الفرد للقيام بعـمل معين عن طريق بعض الوسائل الصناعية مثل الحوافز المادية والأدبية وغيرها .

ومن الوسائـل الأخرى التى يمكن اتـباعها للتغـلب على تشتـت الانتباه ، طريق بنـاء عادات عدم الانتباه إلـى المثيرات التى تـشتت الانتباه . ومـن أمثلة ذلك، الشخص الذى ينتقل إلى مسكـن جديد يطل على شارع فيه حركة مرور كبيرة بحيث يصدر عن هذه الحركة الكثـير من الأصوات التى تشتت انتباهه عن المذاكرة أو عـن التركيـز فى عمل معـين فى الكثيـر من الأحيان ، ولـكن هذا الشخص يسـتطيع بالتدريج عـدم الاستجابة لهذه المثـيرات (الأصوات) وبذلك تفقد فاعليتـها كمشتت للانتباه ، وذلك عن طريق عدم الانتـباه إليها . وبنفس الطريقة يستطيع الطالب الذى يشتت انتباهه أثناء المذاكرة صوت جرس المنزل أو صوت أفـراد الأسرة وهم يـتحدثـون ، أن يكـون عادة عدم الانـتباه إلـى هذه المثيرات وغيرها والتى تشتت انتباهه .

ومن المفيد أيضًا أن نضع الأفراد فى مواقـف لا تشتت انتباههم وذلك بأن

نقلل مـن أثر المنبهات الـثانوية عليـهم ، فالطالب فـى الفصل يجب أن نـقلل المنبهات الثانوية المحيطة به كالملصـقات واللوحات المعلقة على جدران الفصل ، وكذلك أصوات الطـلاب الذين يمرون بجانب الفصـل والأصوات الصادرة من فناء المدرسة وأصوات السيارات والباعة المتـجولين فى الشوارع المحيطة . وكلما قللنا من أثر هذه المنـبهات الثانوية كلما كان ذلك أدعى إلى التقـليل من تشتيت انتباه الطالب .

تطبيقات الانتباه فى الحياة العملية

لا شك أن دراسة الانتبـاه لها تطبيقات كثـيرة فى حياتنا العمـلية ، وهناك مجالات مخـتلفة لهذه التطـبيقات ، ولكننا سـوف نقصر حديثنا عـلى المجالين التعليمى والإعلانى وذلك بجانب مجال العمل .

١ - بالنسبة للمجال التعليمى :

وضح لنـا أن الانتباه التلـقائى هو أحســن أنواع الانتباه . وهذا الـنوع من الانتباه يمكن تحقيقه إذا روعى أن تكون المادة التى تقدم للطالب مثيرة لاهتمامه، وإذا كان لدى الدارس الـرغبة فى تعلمـها ، كما يمكن تحـقيق الانتباه التـلقائى أيضًا إذا استبعدنا من حول الطالب كافة مشتتات الانتباه فالفصل الدراسى يجب أن يكون فى مكان هادئ بـعيدًا عن الأصوات والمناظر الخارجية المثـيرة والمنبهة والتى تشتت الانتباه . كما يجب أن نحسن اخـتيار الأشياء المختلفة المعلقة على جدران الفصل لأنـها قد تعمل على تشـتيت انتباه الدارسين ، كـما يجب أيضًا الاهتمام بالحوافز المخـتلفة للتعلم سواء أكانت هذه الحوافـز مادية أو معنوية ، مع التأكيد على استخدام الوسائل التعليمية المعينة .

وقد اتضح من الدراسات التى أجريت على عملية الانتباه ، أن هناك مدى معينا للانتبـاه يختلف باختلاف الأفراد وباختلاف أعمارهـم ، لذلك فإنه يجب

أن يوضع فى الاعتبار مدى الانتباه عند التخطيط لزمن الحصص والمحاضرات المختلفة . ويذكر المؤلف أن واحدا من المعاهد التعليمية التى تخرج المتخصصين الفنيين فى مجال معين ، قد جعل زمن المحاضرة وما يتبعها من تطبيقات ثلاث ساعات متصلة . وهذا المعهد يتعامل مع طلاب فى سن المراهقة . وقد اشتكى معظم الأساتذة بأنهم لا يستطيعون جذب انتباه الطلاب لأكثر من ساعة ، وقد يستطيع بعض الأساتذة أن يجذب انتباه الطلاب لفترة أكبر من ذلك ولكن بجهد فنى كبير وشاق .

٢ - بالنسبة للمجال الإعلانى:

استفاد خبراء الإعلان كثيراً من الدراسات التى أجريت على عملية الانتباه، ويحاول هؤلاء الخبراء أن تتوافر فى إعلاناتهم شروط جذب انتباه الجمهور ، والاحتفاظ بهذا الانتباه أطول مدة ممكنه . وقد أثبتت الدراسات أن التغيير المفاجئ فى المثير يجذب الانتباه ، لذلك فإننا نرى الكثير من الإعلانات التى تضئ وتطفئ . وهذا النوع من الإعلانات يجذب عادة أكبر عدد من الناس خاصة إذا وضعت هذه الإعلانات فى مكان مناسب . وقد أثبتت الدراسات أيضًا أن الإعلان عادة ما يجذب الانتباه أكثر إذا ارتبط بحاجات الناس ورغباتهم، لذلك نجد أن الكثير من الإعلانات مثلا تحاول مخاطبة حاجات الناس إلى التقدير والأمن والمحبة والانتماء ، ويختلف الأمر باختلاف طبيعة السلعة أو الخدمة المعلن عنها .

وقد استغل الدافع الجنسى كأسلوب لجذب الانتباه ، لذلك نجد الكثير من المعلنين يحشرون فى إعلاناتهم العنصر النسائى .

والواقع أن ما سبق ذكره ما هو إلا إشارة عابرة لاستفادة فن الإعلان من الدراسات التى أجريت على الانتباه . ولا شك أن مناقشة هذا الموضوع بالتفصيل يكون مجاله عادة كتاب متخصص فى فن الإعلان .

٣ - بالنسبة لمجال العمل :

من الأمور الهامة فى مجال العمل مساعدة العامل على التركيز فى العمل أى زيادة مدى انتباهه إلى هذا العمل وإلى تفاصيله . ولعل من المشكلات التى تواجه أعداد كبيرة من العاملين فى بلادنا فى الوقت الحاضر عدم قدرتهم على التركيز لفترات معقولة على العمل الذى يقومون به .

والواقع أنه لكى نزيد من قدرة العاملين على التركيز وزيادة مدى انتباههم للعمل لابد من وضع العامل أو الموظف فى الأعمال التى يقدرون عليها ويحبونها ، ولابد من أن يشبع هذا العمل حاجات العامل الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية . كما أن إزالة الكثير من مشتتات الانتباه التى تحيط بالعامل أو الموظف تدعم انتباهه للعمل وتقلل من تشتت هذا الانتباه .

ثالثا : الإدراك

لا شك أن الفرد فى محاولته معرفة ما يجرى فى العالم المحيط به لا يعتمد فقط على الانتباه لبعض الإحساسات Sensations ، لأنه من اللازم أن يضاف شىء ما حتى يصبح للناتج معنى ، فالإحساسات وحدها لها قيمة محدودة ويجب أن تنظم ، كما يجب أن ترتبط هذه الإحساسات بالخبرات السابقة للفرد. وهذا يطلق عليه عملية الإدراك Perception فعلى سبيل المثال ، إذا عرضت أمامك تفاحة ، فإن عينيك ستخبرك أنها كروية الشكل وأنها حمراء اللون ، وإذا وضعت فى يدك فستعرف أن لها بشرة ناعمة ملساء ، وإذا حدث وقضمتها فستجدها حلوة المذاق ، وعن طريق الأنف تستطيع أن تشم رائحتها الطيبة ، فهذه الإحساسات كلها عندما تجمع مع بعضها بواسطة العقل ويضاف إليها الخبرة فإنها تشكل مدركك عن التفاح كفاكهة، فعقلك حينئذ لم يكن سلبيا أثناء هذه العملية ، ولكنه أعطى لإحساساتك نوعا من التنظيم .

فى المثال السابق فإنك عادة ما تقول لنفسك بعد تنظيم شكل الإحساسات المختلفة مع بعضها مقارنا إياها ، ومنظما لها ، ورابطا بينها وبين الخبرات السابقة ، وبالتالى يعطى لإحساسات الفرد معنى معينا .

وفى المثال السابق فإنك عادة ما تقول لنفسك بعد تنظيم شكل ورائحة ومذاق وملمس الشيء الذى قدم إليك ، (هذا الشيء هو نفس الشيء الذى سبق أن أعطانى مجموعة الإحساسات هذه فى الماضى . وهذا الشيء قد تعودت على التفكير فيه على أنه تفاح لأننى قد سمعت الناس يتحدثون عنه بهذه الطريقة ، أو أن خبرتى السابقة قد توصلت بى إلى هذا الاستنتاج) . فبهذا تمت بربط إحساساتك الجديدة بالإحساسات التى تمت فى الماضى ، وبهذا تضفى معنى لما تخبرك به حواسك عن العالم المحيط بك .

وهذه العملية التى تعرف بالإدراك تتم فى كل وقت ، وتعتمد على الخبرة السابقة للفرد ، وهى تعنى تنظيم الإحساسات الجديدة فى ضوء الخبرة السابقة. فاللغة الأجنبية تبدو كأنها خليط من الأصوات غير المتناسقة عندما لا تسمع لأول مرة . ولكن هذه الأصوات - عندما تقترن بخبرة الفرد بعد أن يتعلم اللغة - تسمع بعد ذلك لا على أنها خليط من الأصوات غير المتناسقة بل على أنها أصوات منظمة ولها معانى معينة ، وعندما يتعلم الفرد قراءة هذه اللغة فإنه يكتسب إدراك الرموز اللغوية التى لم يكن لها من قبل أى معنى على الصفحات المطبوعة - على أنها منظمة فى وحدات من الكلمات والعبارات التى لها معانى معينة ومضمون معين .

وقد تعود الفرد على إدراك الأشياء - لا كما هى - ولكن كما يجب أن تكون ، أو على الأقل كما يفكر هو أنها يجب أن تكون ، أو كما تعود أن يراها . وكثيراً ما يغيب حتى عن القارئ الحذر الكثير من أخطاء الهجاء وكذلك

الأخطاء المطبعية عندما يراجع كتابا معينا ، لأن القارئ فى الحقيقة لا يرى كل حرف وكل كلمة عند القراءة ولكنه يرى الشكل العام للكلمات ويدرك المعنى ككل ، فقد يقرأ الفرد جملة معينة قراءة صحيحة بالرغم من أنها ناقصة فى بعض حروفها . وقد يدرك الفرد ما على أنه مائدة بالرغم من أنه لا يرى منه سوى رجلين اثنين من الأربعة ، وجزءاً صغيراً من السطح . وقد يكون الشىء واحدا لم يطرأ عليه أى تغيير ومع ذلك يدركه مختلف الأفراد بأساليب مختلفة. وهذا يتوقف على الخبرة السابقة لهؤلاء الأفراد ، فقد يدرك الطفل الصغير شيئًا معينا على أنه كرة يلعب بها فى حين يدرك الراشد نفس الشىء على أنه برتقالة صالحة للأكل .

والإدراك المختلفة لنفس الحقيقة الموضوعية ترجع إلى اتجاهات الفرد نحوها بالإضافة إلى خبرته السابقة .

والواقع أن الفرد عندما يلاحظ صورة معينة فإنه لا يرى الصورة كما هى ولكنه يدرك فى الحقيقة أكثر مما هو موجود فيها ، ذلك لأن إدراك الفرد الصورة له ثلاثة أبعاد ، والبعد الثالث منها وهو العمق قد أضيف إلى الصورة من خلال العادة التى اكتسبها الفرد من إضافة عمق إلى المناظر التى تعرض عليه، وإدراك البعد الثالث للصورة وهو العمق ، وهو فى الحقيقة خداع Illusion ومعظم الأنشطة الإدراكية تضمن قدراً من الخداع .

أخطاء الإدراك

يمكن أن ترجع أخطاء الإدراك والخداع إلى عدد من العوامل نذكر منها :

١) بعض الظروف غير العادية فى العالم الخارجى المحيط بالفرد:

فقد تبدو لفرد - العصا فى يده وكأنها مكسورة - إذا وضعها فى إناء به

ماء ، بالرغم من أن العصا فى الحقيقة مستقيمة تمامًا . فإدراك العصا على أنها مكسورة - وهو نوع من الإدراك الخاطئ - سببه الشذوذ فى المثير الموضوعى . وهذا الشذوذ جاء نتيجة لإنكسار موجات الضوء بواسطة الماء . ولكن الخبرة والتعلم قد تجعل الفرد يدرك الحقيقة السابقة إدراكا صحيحا . فعندما يرى العصا موضوعة فى كوب من الماء وتبدو له مكسورة فإنه نتيجة لتعلمه وخبرته السابقة سيدرك أن العصا سليمة ولكنها تبدو مكسورة نتيجة لانكسار موجات الضوء فى الماء .

وكثيرًا ما ندرك الجبال البعيدة للغاية وكأنها قريبة ، مع أنها تبعد عنها مئات من الأميال . ويعتبر هذا خداعا سببته بعض الظروف الجوية .

ب) النقص أو عدم الكفاية والشذوذ فى بعض الأعضاء الحسية :

فبالرغم من أن حواسنا تعتبر من الأدوات المفيدة والهامة للغاية فى إدراكنا لكل ما يحيط بنا ، إلا أنها ليست معصومة من الخطأ بأى حال من الأحوال . فعلى سبيل المثال ، فقد يدرك الشخص معصوب العينين صوتا معينا صادرًا من خلفه وكأنه صادر من أمامه ، لأن إدراك المكان الذى صدر منه الصوت بغير مساعدة بصرية أمر صعب للغاية .

ومن أمثلة أخطاء الحواس ، ما يحس به شخص معين إذا وضع إحدى يديه فى إناء به ماء ساخن واليد الأخرى فى إناء به ماء بارد ، ثم رفع كلتا يديه ووضعهما فى إناء به ماء دافئ فإن هذا الماء يبدو باردا بالنسبة لليد الأولى ودافئا بالنسبة لليد الثانية .

وهذه الأمثلة وغيرها توضح أن الإدراك تحده نقائص وظائف الأعضاء الحسية .

وأى عيب أو نقص شديد فى الحواس تؤثر على إدراك الفرد لما يحيط به من أمور وأشياء فالشخص المصاب بعمى الألوان يكون إدراكه لبعض الأشياء التى تتضمن ألوانا إدراكا خاطئًا .

والشخص الأعمى إدراكه يختلف عن إدراك البصير للأشياء المحيطة به .

والكثير من أخطاء الإدراك سببها توجيه الفرد لانتباهه إلى جانب معين من الموقف الكلى وإهمال الجوانب الأخرى . والخداع الذى يلجأ إليه الحاوى فى ألعابه هو من هذا النوع ، فعادة ما يوجه الحاوى بمهارة انتباه المشاهدين لجزء مما يقوم به لكى يباعد بين انتباههم وبين الأجزاء الأخرى ، فيدركون الموقف على غير حقيقته ويتصورون معجزات لم يفعلها الحاوى .

جـ) الاتجاهات تؤدى إلى أخطاء الإدراك :

إذا سادت الفرد اتجاهات سالبة غير مرغوب فيها أثرت على إدراكه وشوهت هذا الإدراك . فالعاملون الذين تسودهم اتجاهات سالبة نحو قيادة ورئاسة العمل عادة ما يدركون مواقف وتصرفات هذه القيادة إدراكا خاطئا . وعادة ما تشوه اتجاهات العاملين السالبة إدراكهم لمختلف المواقف والتصرفات والأفعال التى تصدر عن هذه القيادة .

ورئيس العمل الذى لديه اتجاها موجبا نحو أحد الموظفين عادة ما يدرك كل ما يصدر عن هذا الموظف من سلوك إدراكا غير صحيح ، فمثلا إذا صدر من هذا الموظف سلوك سيئ انتحل الرئيس للموظف المعاذير والمبررات . ويكون إدراك الرئيس لهذا السلوك السئ والصادر عن هذا الموظف إدراكا غير صحيح، إذ يدركه على غير حقيقته .

وهذا عكس ما يحدث إذا ساد هذا الرئيس اتجاها سالبا نحو موظف آخر فهذا الاتجاه السالف يجعل الرئيس يدرك تصرفات وأفعال الموظف بأسلوب

مختلف ، فإذا أخلص هذا الموظف عمله أدركه على أنه «حمار شغل» ولم يدركه على أنه موظف مخلص مجتهد .

وإذا أخطأ هذا الموظف خطأ إنسانيا غير مقصود أدركه الرئيس بصورة خاطئة وغالى فى تقدير هذا الخطأ . والميل قد يؤدى إلى أخطاء الإدراك فميل الفرد لعمل معين لا يجعله يدرك مساوئه ، فى حين عدم الميل لهذا العمل يجعل الفرد يدرك نقائص العمل دون مزاياه .

د) نقص الخبرة :

يعتبر نقص الخبرة من جانب الفرد أحد أسباب أخطاء الإدراك والإدراك المشوه . فالشخص المتعلم والخبير عادة ما يدرك مواقف ومشكلات الحياة إدراكا قريبًا من الصواب والموضوعية .

أما الشخص الجاهل قليل الخبرة فعادة ما يكون إدراكه لمواقف ومشكلات الحياة إدراكا خاطئا أو ناقصا أو مشوها .

أكبر تشوه لإدراك الفرد يحدث فى حالة المرض العقلى :

وأخيرًا فلعل أكبر اضطراب وتشوه يصيب إدراك الفرد يحدث عندما يصاب الفرد بأمراض عقلية معينة حيث يعتبر من أهم أعراضها اضطراب وتشوه الإدراك . وهذا يوصل الفرد المضطرب عقليا إلى اضطراب فى سلوكه وأفعاله وتصرفاته وتفكك فى شخصيته .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - تعتبر الحواس النافذة التى يطل منها الإنسان على البيئة المحيطة به . وضح وأشرح العبارة السابقة .

٢ - عادة ما يبدأ السلوك بالإحساس . وضح رأيك فى هذه العبارة .

٣ - ما المقصود بما يأتى ؟

أ) الحساسية الخارجية .

ب) الحساسية الباطنية .

جـ) الحساسية الباطنية الخاصة .

٤ - لا يمكن أن يستجيب الفرد لكل المؤثرات والمثيرات المحيطة به ، ولكنه يتزثر ويستجيب لما يدخل منها فى دائرة انتباهه . ناقش هذه العبارة .

٥ - فرق بين أنواع الانتباه الآتية :

أ) الانتباه العشوائى .

ب) الانتباه الإرادى .

جـ) الانتباه التلقائى .

٦ - أعرض بعض تطبيقات الانتباه فى .

أ) مجال التعليم .

ب) مجال العمل .

جـ) مجال الإعلان .

٧ - ماذا يقصد بالإدراك؟ ولماذا يختلف إدراك الأفراد للشىء أو الموقف الواحد؟

٨ - أعرض بعض ما يسبب أخطاء الإدراك أو الإدراك المشوه .

الفصل الخامس

قدرات الإنسان

[إمكانية القيام بسلوك معين]

حبانا الله سبحانه وتعالى الإنسان بقدرات كثيرة وعظيمة وهذه القدرات تعتبر الركيزة الأولى لكل سلوك يصدر عن هذا الإنسان ، ولا شك أن عمارة هذه الأرض وهذا التطور الكبير والإنجازات المادية العظيمة التى جرت على هذه الأرض على مر العصور كان كل ذلك من ثمار استغلال الإنسان لقدراته ومواهبه .

وقدرات الإنسان يمكن تقسيمها إلى :

(أولاً) القدرات العقلية .

(ثانيًا) القدرات الجسمية .

(ثالثًا) القدرات الحسية .

وهذه القدرات السابق الإشارة إليها وغيرها تعطى الفرد إمكانية القيام بسلوك معين هذا مع فرض توافر ميل الفرد ورغبته فى القيام بهذا السلوك ، ومع فرض توافر الظروف المناسبة الميسرة لكل شكل من أشكال السلوك .

والقدرات المذكورة سابقًا قد فصلت عن بعضها بهدف تبسيط الشرح والعرض الميسر على القارئ . ولكن لا يخفى على القارئ تداخل هذه القدرات المعروضة ، إذ أن القدرات الجسمية تشمل بالطبع القدرات الحسية ، فالحواس هى أعضاء هامة من جسم الإنسان ، كما تشمل القدرات الجسمية أيضًا القدرات الحركية ، فكل حركة يقوم بها الفرد يستخدم فيها أعضاء من

جسمه ، كما أن السلوك الحركى يعتمد كذلك على الطاقة التى يولدها الجسم ولولاها لما صدر عن هذا الجسم أية حركة .

وسوف نعرض باختصار لكل من القدرات السابقة فيما يلى :

(أولاً) القدرات العقلية

ميز الله سبحانه وتعالى الإنسان وفضله على سائر الكائنات بالعقل وبالقدرات العقلية الراقية .

اختلاف العلماء فى طبيعة القدرات العقلية :

وقد اختلف العلماء فى طبيعة التكوين العقلى والنشاط العقلى للإنسان . ونظراً لأن هذا الكتاب موجه أساساً لطلاب يدرسون الإدارة والتجارة فسوف لا ندخل عميقاً فى تفاصيل هذه الاختلافات بين العلماء فى تقديرهم لطبيعة هذه القدرات العقلية .

وفيما يلى عرض لبعض النظريات الهامة التى تشرح طبيعة النشاط العقلى والقدرات العقلية للإنسان :

نظرية العوامل العقلية العامة والنوعية لسبيرمان Spearman :

توصل العالم سبيرمان بالدراسة والبحث إلى وجود عامل عام مشترك فى جميع الأعمال والأنشطة العقلية للفرق . وقد اصطلح على إعطائه الرمز باللغة الانجليزية وباللغة العربية الرمز ع . ويطلق عليه باللغة الانجليزية General Mental Ability ومن التسمية الانجليزى يرى سبيرمان أن هناك قدرة عقلية عامة مشتركة فى جميع الأنشطة والأعمال العقلية . وفيما بعد استخدام المتخصصون فى القياس العقلى كلمة الذكاء كبديل للقدرة العقلية العامة التى حددها سبيرمان .

وكان سبيرمان يرى أن هذه القدرة العقلية العامة فطرية المنشأ أى أن الإنسان يولد بها .

وقد أوضح سبيرمان من واقع دراساته الطويلة وجود عوامل عقلية نوعية أعطيت رمز S وهى الحرف الأول لكلمة Special وباللغة العربية أعطيت الرمز (ن) الحرف الأول من كل نوعى . فقد استنتج سبيرمان من دراساته وجود عوامل عقلية نوعية خاصة بجانب العامل العقلى العام الذى سبق الإشارة إليه. وهذه العوامل الخاصة كثيرة العدد ويتخصص كل عامل منها فى مظهر من مظاهر النشاط العقلى الذى يقوم به الفرد ولا يمكن أن يشترك مظهران من مظاهر النشاط العقلى فى عامل نوعى واحد .

والمظهر السلوكى للعامل العقلى العام هو أن المتفوقين عقليا يتفقون فى جميع نواحى النشاط العقلى عموما وإن اختلفت درجة تميزهم العقلى العام الذى سبق الإشارة إليه . وهذه العوامل الخاصة كثيرة اللغوية عن النواحى الحسابية والرياضية أو الميكانيكية أو الأعمال الهندسية التى تتطلب تصوراً بصريًا مكانيًا وذلك نتيجة لاختلافهم فى القدرات العقلية النوعية الخاصة السابق الإشارة إليها .

نظرية العوامل المتعددة لثورنديك Thorndike :

ويطلق على هذه النظرية أحيانًا : الاتجاه الذرى لأن ثورنديك كان لا يعترف بما توصل إليه سبيرمان من وجود عامل عقلى عام يدخل فى جميع الأنشطة والأعمال العقلية ، ولكنه يؤكد على وجود عدد كبير من العناصر العقلية المنفصلة ، وهى تعمل مع بعضها فى أى عمل عقلى . وقد تبدو هذه العناصر العقلية المنفصلة عامة فى طبيعتها لوجود عناصر مشتركة بين مختلف الأعمال العقلية التى يطلب من الناس القيام بها .

وعلى ذلك فطبقا لنظرية ثورنديك فإن الذكاء يتكون من عدد كبير من العناصر أو العوامل المنفصلة وكل عامل منها عبارة عنصر دقيق يدل على قدرة من القدرات .

وبمقتضى نظرية العوامل المتعددة لثورنديك فإن أية عملية عقلية تتضمن عدداً من العناصر العقلية الدقيقة التى تعمل سويا ، وإذا كان هناك معامل ارتباط موجب بين عمليتين عقليتين ، فيمكن أن يعزى ذلك إلى وجود عناصر عقلية مشتركة بين العمليتين .

نظرية العوامل الطائفية لبيرت Burt وثرستون Thrustone :

نادى بهذا الاتجاه كل من بيرت وثرستون ويرفض هذا الاتجاه الرأى القائل بوجود عامل واحد كما استنتج سبيرما ، كما أن هذا الاتجاه يرفض أيضًا فكرة وجود أعداد كبيرة لا حصر لها من العوامل العقلية الخاصة التى تدخل فى مختلف الأعمال العقلية كما كان يرى ثورنديك . ولكن هذا الاتجاه ينادى بوجود عدد قليل ومحدود من العوامل الأولية المستقلة تتكون منها العمليات العقلية .

وقد خرج بيرت Burt وثرستون Thrustone بنظريتين تتفقان كثيراً فى الكثير من النواحى وإن كان بينهما بعض الاختلافات البسيطة وسنشرح النظريتين فيما يلى :

(أ) نظرية العوامل الطائفية لبيرت Burt :

وبيرت يمثل وجهة نظر المدرسة الانجليزية وتقوم هذه النظرية على الفروض الآتية :

- كل قدرة عقلية منفردة (عامل طائفى) توجد بدرجات متفاوته لدى الأفراد

وأنها تدخل فى أداء بعض الأعمال بـدرجات متفاوته (أى أن هذه القدرة العقلية ليست متخصصة فى أداء عمل واحد فقط) .

- قبل بـيرت Burt العامل الـعام الذى نادى به سبـيرمان كحالة خـاصة من حالات العـوامل الطائفـية . فقد وافق بـيرت على العـامل العقلـى العام كعامل عام للعوامل الطائفية .

وبمقتضى نـظرية بيرت Burt للعوامـل الطائفية فإن أى نشـاط عقلى يقوم به الفرد يمكن أن يعتبر محصلة أربعة مكونات :

* (ع) أى العامـل العام الذى يمـيز جميـع الصفات ويـشترك فيـها جميعًا .
* (ط) العوامل الطائفية التى تميز بعض الصفات دون غيرها .
* (ن) العامل الخاص النوعى الذى يختص بنشاط عقلى محدد ولا شأن له بالأنشطة العقلية الأخرى .
* (خ) عامل الصدفة والخـطأ ويشمل العوامل الداخلـية التى تؤثر فى الفـرد عند قيـامه بنشـاط عقلى مـعين مثل حـالته الجسـمية والمزاجية والانفعالية .

وعلى هذا بمقتـضى نظرية Burt يمكن التعـبير عن النشاط العقلـى بالمعادلة الآتية :

النشاط العقلى = ع + ط + ن + خ

(ب) نظرية القدرات الأولية لثيرستون Thurstone :

ويمثل صـاحب هذه النظـرية المدرسة الأمريـكية . ولا تعـتبر هذه النـظرية الذكاء نتاجا لعدد كبير من العوامل العقـلية كما تقرر نظرية ثورنديك ، كما أنها

لا تعتبر الذكاء نتاجا لعامل عقلى عام يدخل فى كل العمليات العقلية كما يدعى سبيرمان .

وكان ثرستون يرى أن هناك مجموعة من العوامل المتعددة المنفصلة أطلق عليها اصطلاح القدرات العقلية الأولية (الأساسية) تدخل فى تكوين الأداء العقلى وهى : (١) الفهم اللغوى (٢) الطلاقة اللغوية (٣) القدرة الحسابية (٤) القدرة الاستدلالية (٥) السرة الإدراكية (٦) التذكر الأصم (٧) التذكر ذو المعنى (٨) التفكير الاستنباطى .

وقد كان لفكر ثرستون حول القدرات العقلية الأولية أثره الكبير فى الاهتمام بالبحث فى القدرات العقلية الأولية ، وذلك لمحاولة التحقق من صدق ما توصل إليه ثرستون من جانب ، وتحليل هذه القدرات من جانب آخر .

ولقد كشفت الدراسات التى أجريت فى هذا الاتجاه عن قدرات عقلية قاربت الخمسين قدرة ، ولذلك ذهب بعض الباحثين أمثال برت Burt وفيرنون Vernon إلى أنه يمكن وصف القدرات العقلية بوضوح أكثر وذلك بتنظيمها هرميا ابتداء من العامل العقلى العام ، فالعوامل العقلية الطائفية الرئيسية ، فالعوامل الطائفية الفرعية ، فالعوامل العقلية الخاصة وهذه الأخيرة تدخل فى بعض الأنشطة العقلية المحددة دون غيرها .

قياس القدرات العقلية :

القدرات العقلية للإنسان تبدو مظاهرها جلية فى كل أنشطة هذا الإنسان . وطالما اتفق كل الباحثين على تميز هذه القدرات العقلية وتفردها لدى الإنسان عن سائر الحيوانات الأخرى . وعلى الرغم من اختلاف النظريات التى شرحت طبيعة القدرات العقلية والنشاط العقلى للإنسان ، فقد صار من الضرورى منذ

بداية هذا القرن ابتكار الوسائل التى تقاس بها هذه القدرات العقلية . وتبسيطا للأمور وبعدا عن الخلافات الواضحة بين النظريات التى تفسر ونشرح القدرات العقلية والنشاط العقلى للإنسان ، فقد صدرت العديد من الاختبارات التى تقيس الذكاء ، وكذلك اختبارات قياس القدرات العقلية الطائفية والخاصة. واتجهت بعض اختبارات الذكاء على التأكيد فى أسئلتها على قياس الجوانب المختلفة للذكاء : الذكاء المجرد والذكاء العلمى والذكاء العملى والذكاء الاجتماعى وغيره وقد خصص للذكاء ومقاييسه الفصل التالى من هذا الكتاب نظراً لأهمية ذلك فى الحياة العملية .

ثانيا : القدرات الجسمية والبدنية

جسم الإنسان هذا الكيان المعجز الذى خلقه الله سبحانه وتعالى على هذه الصورة من بديع الصنع والاتقان ، يتضمن هذا الجسم كل الأجهزة التى من خلالها يصدر كل فعل أو تصرف أو سلوك للإنسان فى هذه الحياة ، وحتى القدرات العقلية رفيعة المستوى الذى امتاز بها الإنسان على سائر الكائنات الحية فأجهزتها الأساسية وتتمثل فى المخ والجهاز العصبى موجودة داخل هذا الجسم.

والجسم المولد للطاقات المعقدة فى طبيعتهاوالتى تدفع كل سلوك للإنسان وتحركه . ولا نقصد فقط توليد الجسم للطاقة الحرارية ، ولكن من داخل الجسم تتولد طاقات أخرى غير معروفة الطبيعة ولكنها تدفع السلوك وتحركه فى مختلف الاتجاهات وفى مختلف المواقف لتحقيق الأهداف والغايات المتعدد للإنسان .

وحالة الجسم الجيدة وخلوه من الأمراض تؤدى إلى توليد الجسم لقدر مناسب من الطاقة تبعث على العمل والإنتاج والنشاط والحركة .

والعقل ونشاطه كثيراً ما يتأثر بحالة الجسم من ناحية الصحة والمرض . ويصدق إلى حد كبير فى هذا المثل القائل «العقل السليم فى الجسم السليم» .

وحالة البدن من ناحية الصحة والمرض لها تأثيرها على الحالة النفسية للفرد وبالتالى لها تأثيرها على كافة نواحى سلوكه .

فمثلا لبعض الأمراض تأثير سيئ كبير على الفرد وعلى سلوكه وتصرفاته ونشاطه . فمثلا مرض شديد فى القلب له تأثيره الكبير على الفرد . فهذا المرض يفرض على صاحبه أن يحدد نشاطه ، وأن يقلل من الجهد الذى يبذله فى العمل . ومثل هذا المرض قد يحرم الفرد من لذة أن يأكل ما كان يجب ويشتهى من أطعمة . وقد يطلب من مريض القلب عدم الانفعال فى مواجهة المواقف المثيرة لانفعاله . وللقارئ أن يتصور مدى صعوبة الاستجابة لهذا المطلب الأخير . فكيف يطلب من الفرد ألا ينفعل فى أيامنا هذه وهو محاط بكل ما يثير انفعاله فى كل أوقات حياته .

وقد يؤدى إصابة الفرد بمرض القلب إلى تغير نظرة الناس إليه فبعد أن كان ينظر الناس إليه على أنه شخص قوى أصبح هؤلاء الناس ينظرون إليه نظرة عطف وشفقة . وهذا ما لم يؤثم الشخص نفسيا ويحبطه لدرجة كبيرة .

ومع المرض واضطرب البدن لا يستطيع الفرد أن يستمتع بحياته فالألم ينغص عليه أوقات صحوة ونومه ولهوه .

والواقع أن مناقشة القدرات الجسمية للإنسان من الأمور الصعبة لتعدد جوانبه وتعقدها . ولكن كل ما أردنا قوله فى هذا المجال أن الجسم وقدراته تعتبر مصدر كل حركة ونشاط وقول وفعل وانفعال من جانب الفرد .

وهذا الجسم لابد أن يحظى بالرعاية والاهتمام لأنه المولد الأساسى لطاقة

العمل والإنجاز والإبداع . وسلامة الجسم عادة ما يكون فى سلامة كل أجهزته وأعضائه وفى أدائها الممتاز لكل وظائفها التى قدرها لها الله سبحانه وتعالى .

وتكون رعاية الجسم بعد تكليفه فوق الطاقة وإبعاد الأمراض عنه وحصول هذا الجسم على قدر مناسب من الراحة والاسترخاء ، مع تزويده بالغذاء المتوازن .

ثالثا : القدرات الحركية

لا شك أن الحركة التى يقوم بها الإنسان قد مكنته من هذه الإنجازات والتطوير الكبير الذى شمل كل نواحى الحياة على هذه الأرض . والإنسان هو الحيوان الوحيد الذى يستطيع أن يقف على قدميه لساعات طويلة ويستطيع أن يمشى على قدمه دون استعانة باليدين ، وبذلك تحررت يد الإنسان تمامًا للعمل المبدع والمثمر والمتنوع .

والحركة مكنت الإنسان من التحرك من مكان إلى آخر . فكل إنجاز حققه الإنسان على هذه الأرض وكل ما أنتجه الإنسان وأبدعه كان نتيجة امتلاك الإنسان القدرات الحركية .

ويعتمد الأفراد على القدرات الحركية فى تعلم مختلف المهارات اليدوية وفى اكتساب المهارات الرياضية وفى القيام بمختلف الأعمال .

ومن أهم مظاهر القدرات الحركية السرعة فى القيام بالحركات نتيجة سرعة الاستجابة لمثيرات معينة ، وذلك بجانب التنسيق بين مختلف الأعضاء التى تقوم بالحركة والانسجام والتنسيق التام بين السلوك الحركى والبصرى والسمعى ويطلق على ذلك التوافق الحركى البصرى والسمعى ، فمثلاً بالنسبة لسائق السيارة وهو يقود السيارة لابد أن يكون لديه تنسيق وتوافق كامل بين ما يراه ويسمعه وبين حركة يديه وقدميه وهو يقود السيارة ، ولابد أن تكون استجاباته سريعة وسليمة حتى يتجنب المخاطر والحوادث .

وكثيراً ما تقاس القـدرات الحركية للفرد نتيجة بعض الإصابات التى تصيب الدماغ والجهاز العصـبى الأمر الذى يسبب مشكلات كبيرة للـجهاز الحركى لهذا الفرد .

وبعض الأمراض الـتى تصيب الإنسان وخاصـة التى لها تأثيرهـا على المخ والأعصاب قـد يكون لها تـأثير سيئ كبـير على إمكـانيات الإنسان فـى تحريك واستخدام مختلف أعضاء الحركة فى جسمه .

كما أن هناك بعض الأمراض التى تصيب كـبار السن مثل ذخان الشيخوخة Senile Psychosis والتى تـكون نتيجة تـصلب شرايين المـخ وعدم وصول دم كاف لغـذاء هذا العضو الحـيوى الهام مما يـؤدى إلى تلف بعـض أجزاء المخ . وينعـكس ذلك علـى شكل سلوك حـركى يتسم بـالاضطراب بجـانب أعراض مرضية أخرى كثيرة تتصل بالإدراك والتفكير المشوه وغيرها .

رابعاً : القـدرات الحسـية

والواقع أنه لا يمكن مناقشة قدرات الإنسان إلا إذا تعرضنا لقدرات الحواس عند الإنسان . فالحواس هى مدخل الفرد لكل اكتساب وكل تعلم وكل خبرة ، والحواس تعتبر الفرد الأول للتعرف على البيئة المحيطة به واستقبال كافة المثيرات الموجودة فيها . وقـد شاء الله سبحانه وتعالى أن يجعـل بعض حواس الإنسان أقل كفاية وقدرة من حـواس بعض الحيوانات . فمن منا له بصـر حاد كالصقر ومن منا لديه شم شديد الحساسية كالـكلب أو كالقط . . . ومن منا لديه حاسة السمع الشـديد التى لدى بعض الحيـوانات . ولله حكمة بالغة فـى خلق بعض حواس الإنسان على قدر أقل من الحساسيـة عنه عند بعض الحيوانات ، وليس هناك مـجال مناقـشتها ، ولكـن إذا أضفنا إلـى حواس الإنسان هـذه ، القدرة العقلية المتميزة للإنسان ظهر لنا كمالها وبديع صنعها وإعجاز أدائها لوظائفها .

والحواس هى مداخل الأفراد لاستقبال كافة المثيرات والمنبهات المحيطة بهم فى البيئة المحيطة بهم . وكلما نشطت هذه الحواس وكلما كانت هذه الحواس سليمة خالية من العيوب والنقائص المرضية كلما يسرت للإنسان سبل استقبال سيل كبير من الخبرات والمعلومات والمثيرات البصرية والسمعية والشمية والذوقية واللمسية وغيرها . وإذا نسج الناس ما يستقبلونه عن طريق حواسهم بقدراتهم العقلية أدركوا وخبروا الكثير ما يجرى حولهم فى هذا الكون .

ولعل أية أمراض أو عيوب تلحق بحواس الإنسان عادة ما يكون لها تأثير سيئ على سلوكه وعلاقاته بالناس وبالبيئة عموما .

فالعيوب فى السمع والبصر مثلا قد تقلل من فرصة استقبال قدر كبير من المعلومات سواء السمعية أو البصرية .

وقد يدهش القارئ إذا قلنا أن حاسة السمع أكثر قيمة بالنسبة للإنسان من حاسة البصر ، لذلك فأكبر كارثة يمكن أن تصيب الإنسان هى أن يفقد سمعه فأغلى وأغنى الخبرات التى يكتسبها الإنسان هى خبرات سمعية ، ونظرًا لأننا ليس فى وضع يسمح بالشرح التفصيلى لهذه القضية ، نكتفى بأن نذكر للقارئ أنه من الصعب حدًا أن نجد فى الحياة شخصا فقد سمعه منذ ولادته أو منذ طفولته المبكرة ويكون متقدما سابقًا مرموقا متفوقا فى هذه الحياة ، ولكن كثيرًا ما نجد من بين فاقدى البصر من هم سابقون ومتفوقون على سائر أقرنائهم من المبصرين .

وأى عيب أو نقص أو مرض فى حواس الفرد قد يحرمه من بعض الفرص التعليمية أو الالتحاق ببعض المهن . فنقص فى حاسة البصر مثلا قد تحرم الفرد من الالتحاق بالكليات العسكرية ونقص فى حاسة السمع تحرم الفرد من الالتحاق بالمهن التى تعتمد على حدة السمع ... إلخ .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - اشرح باختصار أهم قدرات الإنسان التى مكنته من تحقيق الإنجازات الكبيرة على هذه الأرض .

٢ - نظرية سبيرمان تركز على وجود عامل عقلى عام مشترك فى كل الأعمال والأنشطة العقلية التى يقوم بها الأفراد . اشرح وجهة نظر هذه النظرية .

٣ - اشرح وجهة نظر كل من النظريات الآتية فى شرح النشاط العقلى والقدرات العقلية للإنسان :

(أ) نظرية العوامل المتعددة لثورنديك .

(ب) نظرية العوامل الطائفية لبيرت .

(جـ) نظرية القدرات الأولية لثيرستون .

٤ - وضع أهمية القدرات الجسمية والبدنية بالنسبة للإنسان ، ووضح أيضًا أثر صحة أو مرض البدن على سلوك الفرد مدعما إجابتك بمثال عملى .

٥ - القدرات الحركية مكنت الإنسان من العمل والخلق والابتكار والتعمير . ناقش هذه العبارة موضحا بعض جوانب هذه القدرات .

٦ - تعتبر القدرات الحسية مدخل الإنسان لاستقبال المثيرات الموجودة فى البيئة ومدخلا لكل تعلم واكتساب للخبرة . وضح رأيك فى هذه العبارة .

الفصل السادس

الذكاء والقدرات العقلية الخاصة

ماهيتها وأثرها على السلوك

أولاً: الذكاء ماهيته وأثره على السلوك

كون الناس مختلفون حقيقة لا يمكن أن نغفلها . فهناك فروق فردية قائمة بين الناس ، وهذه الفروق يظهر بعضها منذ الأيام الأولى من حياة الفرد . ويختلف الناس عن بعضهم فى نواحى كثيرة : فهم مختلفون فى قدرتهم على الفهم ، ومختلفون على التعامل مع غيرهم من الناس . كذلك يختلف الناس عن بعضهم فى الصفات الجسمية - كالوزن والطول وشكل الوجه ولون الشعر وغير ذلك . ويختلف الناس أيضًا فى حياتهم الشعورية ، وفى قدرتهم على التصور وفى طريقتهم فى التفكير . كما يتباين الناس فيما يشاهدون وما يدركون فى موقف معين وحتى بالنسبة للحواس ، توجد فروق كثيرة بين الأفراد فى مدى كفاية هذه الأجهزة الحسية ، فبعض الناس يعانون من قصر النظر أو طوله ، أو عمى الألوان ، والبعض الآخر يعانى من صعوبات فى السمع وهكذا .

وتوجد فروق كبيرة بين الناس فيما يتعلق باستجاباتهم الانفعالية : فبينما نجد شخصًا من الصعب استثارته وإغضابه ، فإننا نجد آخر ممن يثور ويغضب لأتفه الأسباب . كما أننا نجد أيضًا فروقًا كبيرة بين الناس فى قدرتهم على التعلم ، فبعضهم يمكنه أن يتعلم شيئًا معينا بسرعة كبيرة بينما نجد البعض الآخر بطيء فى تعلمه لدرجة كبيرة . ويختلف الأفراد أيضًا فى قدرتهم على التصرف فى المواقف الجديدة وأخيرًا وليس آخرًا نجد اختلافا بينا بين الناس فى النواحى الاجتماعية والقيمية والنفسية .

وعند محاولة قياس أى من هذه الفروق الفردية السابق ذكرها ، فإننا نجد أنه لا توجد فئة متميزة يمكن أن نضع فيها كل مجموعة من الأفراد ، ولكن يوجد تدرج متصل لكل صفة أو سمة يراد قياسها يتراوح بين أدنى هذه الصفات والسمات وأقصاها . كما أننا نجد أيضًا أن غالبية الناس يتجمعون عند الجزء الأوسط من المقياس . ولتوضيح ذلك نضرب مثالا لأطوال عدد كبير من الأفراد ، عادة ما نجد أن الأفراد الذين يوصفون بأنهم طوال يعادلون تقريبًا أولئك الذين يوصفون بأنهم قصار وهم فى ذلك يمثلون نسبة صغيرة من مجموع الأفراد ، بينما يتراوح معظم الأفراد فى أطوالهم حول المتوسط وبأسلوب إحصائى فإن التوزيع التكرارى لأطول هؤلاء الأفراد يتبع ما يسمى بالتوزيع الاعتدالى .

وعندما نتكلم عن الفروق الفردية يتضح أنه ليس هناك فروق لاقت اهتمام الناس قدر ما لاقته الفروق الفردية فى الذكاء ، فكثيرًا ما نجد هذا اللفظ مستخدما على ألسنة الناس على مختلف مستوياتهم وثقافاتهم ، فبعض الناس يحلو لهم أن يصفوا غيرهم بالذكاء أو الغباء ، أو الذكاء المحدود ، كما أصبح رئيس العمل الآن يبحث عن العمال الأذكياء ، وأصبح أمل الآباء أن يكون لهم أبناء أذكياء ، وأصبح هدف كل مجتمع أن يضع كل فرد من أفراده ذكاءه فى خدمته وفى خدمة أهدافه .

ولا شك أن كثرة استخدام لفظة الذكاء فى حياتنا اليومية ، وتأثير الذكاء على الأفراد والجماعات ، يجعل من اللازم تخصيص بعض صفحات هذا الكتاب لمناقشة الذكاء : تعريفه ، وطرق قياسه ، وتطبيقاته فى الحياة العملية .

الذكــاء وتعــريفه

الواقع أن هناك عدداً كبيراً من تعريفات الذكاء ، بحيث يمكن القول بأنه قد خرجت للعالم تعريفات للذكاء بقدر عدد العلماء الذين بحثوا موضوع الذكاء أو كتبوا عنه .

فمثلا ترى جاريت Gerret بأن الذكاء هو القدرة علـى النجاح فى المدرسة أو الكلـية . وهـذا الـتعريف يتـمشى مع مـا هو سائد فى مـعظم المجتـمعات الحديثة ، فالشخص الذكى فى نظرها هـو الذى يستطيع أن يحصل ويتفوق فى تحصيله .

وقد رأى البعـض العلماء أن الذكاء هـو القدرة على التصـرف فى المواقف التى تتسم بالتجريد والمعنوية ونقد الفرد لنفسه .

ويركز بينيه Binet فى تعريفه لـلذكاء على قدرة الفرد على الـتكيف بهدف الوصول إلى غاياته والقدرة على نقد النفس .

ويرى ديربورن Dearborn أن الذكاء هو القدرة على التعلم والاستفادة من الخبرة بينما يركز ترمان Terman فى وضفه للذكاء على أنه الـقدرة على التفكير المجرد . وهذه التعريفات السابقة للذكاء تفسر الذكاء ولا تشرحه .

ومن التعريـفات التى لاقت رواجا بالنـسبة للذكاء : هو أن الذكـاء يتضمن القـدرات المطلوبـة فى حل المشـكلات ، والتى تـتطلب بـدورها فهم الـرموز اللغويـة والعددية وغيرها مـثل الأشكال والموضوعـات المختلفة واستعـمالها . وهذا التعريف أوسع فى مضمونه لأنه ربط الذكاء بقدرة عامة تظهر فى مختلف المواقف .

وهناك عدد كبير لتعاريف الـذكاء ، وأيا كان هذا العدد وأيا كان الاختلاف

القائم بين أصحاب هذه التعاريف فى تعريفهم وتفسيرهم للذكاء ، فهناك اتفاق بين علماء النفس على أن الذكاء هو ما تقيسه اختبارات الذكاء .

اختبارات الذكاء

كثيرًا ما يسأل الفرد كيف أستطيع أن أعرف مستوى ذكائى ؟ والجواب أن الفرد يستطيع أن يتعرف على مستوى ذكائه عن طريق استخدام اختبارات الذكاء. والواقع أن قياس الذكاء عن طريق اختبارات الذكاء أصبح أمرًا عاديًا شائعًا فى الكثير من البلدان الأجنبية ، ففى الولايات المتحدة مثلا أصبح اصطلاح نسبة الذكاء .I. Q من الأمور العادية التى تدخل فى حديث الرجل العادى هناك . فكل طالب فى المدرسة هناكَ يعرف نسبة ذكائه والآباء وغيرهم من المتخصصين فى التوجيه التعليمى والمهنى يضعون نسبة الذكاء هذه فى الاعتبار عند التخطيط للمستقبل التعليمى والمهنى للأبناء . والمؤسسات والشركات الكبرى تذكر فى إعلاناتها المختلفة حاجتها إلى موظفين على قدر عال من الذكاء . ويوجد الآن فى الولايات المتحدة وانجلترا عدد كبير من اختبارات الذكاء التى تقوم على نشرها مؤسسات كبرى . وهذه الاختبارات تعرض للبيع للمدارس والجامعات والشركات والهيئات وغيرها لاستخدامها فى أغراض التوجيه التعليمى أو المهنى أو فى غير ذلك من الأغراض .

أنواع اختبارات الذكاء :

واختبارات الذكاء كثيرة ومتنوعة ويمكن تقسيمها إلى :

(أ) اختبارات لفظية ، وهى التى تعتمد أساسًا على اللغة ، سواء للإجابة على الأسئلة ، ولفهم التعليمات الخاصة بالاختبار .

(ب) اختبارات غير لفظية ، وهذه الاختبارات لا تحتاج إلى ورقة وقلم للإجابة

عليها كما هو الحال عادة مع الاختبارات اللفظية ، بل يتطلب الأمر استخدام بعض الأجهزة أو الأدوات أو الصور أو المكعبات أو المتاهات .

(جـ) اختبارات فردية ، وهى التى تطبق على فرد واحد فى وقت واحد . وغالبًا ما تستخدم هذه الاختبارات بالنسبة للأطفال الصغار ، كما تستخدم فى الحالات الاكلينيكية التى يكون فيها من الضرورى ملاحظة الفرد عند تطبيق الاختبار عليه للاستدلال على سرعة استجابته وبعض النواحى المزاجية المتصلة به .

(د) اختبارات جمعية ، وهى التى يمكن تطبيقها على عدد من الأفراد فى وقت واحد ، وهذه الاختبارات تعتبر اقتصادية من هذه الناحية ، فمثلا يمكن أن يطبق اختبار الذكاء على فصل مكون من ٤٠ تلميذا فى ساعة زمنية واحدة .

ومن التقسيم السابق لاختبارات الذكاء يمكن أن نصل إلى التقسيم الواقعى الآتى لاختبارات الذكاء : اختبارات ذكاء لفظية فردية ، واختبارات لفظية جمعية ، واختبارات ذكاء غير لفظية فردية ، واختبارات غير لفظية جمعية .

الصورة التى يكون عليها عادة اختبار ذكاء لفظى :

عادة ما يتكون اختبار الذكاء اللفظى من مجموعات من الأسئلة مطبوعة فى كراسة ، وعادة ما يكون للاختبار تعليمات معينة توجه المختبر لطريقة الإجابة على الأسئلة ، وقد تكون هذه التعليمات ضمن كراسة الأسئلة الخاصة بالاختبار كما هو الحال فى الاختبارات اللفظية الجمعية . وقد توضع هذه التعليمات فى كراسة مستقلة خاصة بالشخص الذى يجرى الاختبار ، كما هو الحال فى اختبارات الذكاء الفردية ، حيث يقوم الشخص الذى يجرى الاختبار

بتوجيه التعليمات إلى المختبر ويلقى عليه الأسئلة تباعا ويقوم بتسجيل إجابات المختبر على مختلف الأسئلة .

ورقة الإجابة Answer Sheet :

ويمكن أن نقلل من نفقات اختبارات الذكاء اللفظية الجمعية عن طريق تزويد كل طالب يجرى عليه الاختبار بورقة إجابة يسجل عليها إجاباته بدلا من تسجيلها في كراسة الاختبار نفسها ، وهذا ولا شك يوفر الكثير من المال والجهد . فاختبار الذكاء المكون من ٦ ورقات مثلاً إذا أردنا تطبيقه على طلاب صف دراسى عددهم ٥٠٠ طالب فى مدرسة ثانوية فإننا نستهلك فى هذه الحالة ٣٠٠٠ ورقة وهذا فى حالة إذا ما سجل الطالب إجاباته فى كراسة الاختبار ، وهذه الكراسات لا يمكن استخدامها بعد ذلك فإذا وضعنا فى الاعتبار ثمن الورق بالإضافة إلى تكاليف طبعها نجد أن تكاليف اختبارات الذكاء عادة ما تكون كبيرة خاصة بالنسبة لمدارسها المحدودة الإمكانيات .

ولكن باستخدام ورقة الإجابة فإن كل طالب يستهلك ورقة واحدة ، فى حين يمكن استخدام كراسات اختبار الذكاء لعدد كبير من المرات ، لأن المختبر فى هذه الحالة لا يسجل أى شيء كراسة الاختبارات .

محتوى اختبارات الذكاء :

يجد المتصفح لعدد من اختبارات الذكاء اللفظية نفسه أمام أنواع مختلفة من الأسئلة ، فمثلا اختبار الذكاء الثانوى الذى أعده الأستاذ إسماعيل القبانى ونشر سنة ١٩٣١ يتكون من ٥٨ سؤالا هى عبارة عن اختبارات تكملة سلاسل أعداد ، وتكوين جمل ، وسخافات ، واستدلال ، وإدراك علاقات لفظية .

وتتضمن بعض اختبارات الذكاء الأخرى إجراء بعض العمليات الحسابية

البسيطة وبعض الأسئلة التى تتعلق بالإدراك المكانى ، وأسئلة التفكير ، وأسئلة المواقف ، وأسئلة الفهم ، وذلك بجانب عدد آخر متنوع من الأسئلة .

والواقع أنه لا يوجد اختبار ذكاء واحد يتضمن جميع النواحى السابقة ، ولكن عادة ما يركز كل اختبار ذكاء على أنواع معينة من الأسئلة دون غيرها .

أما اختبارات الذكاء غير اللفظية ، فهى كثيرة ومتنوعة ، لذلك سنقتصر فى حديثنا عنها بإعطاء القارئ فكرة عن أحد الاختبارات غير اللفظية الشائعة الاستعمال فى قياس الذكاء ويطلق على هذا الاختبار «مقياس باترسون للأداء» Patrson Performance Scale ويحتوى هذا المقياس على ١٥ وحدة منها :

١ - لوحة أشكال سيجان Seguin Form Board وهى عبارة عن لوحة خشبية تشتمل على عشرة أشكال هندسية مفرغة فيها ، ويطلب من المفحوص أن يضع القطع المناسبة فى أماكنها الصحيحة بأقصى سرعة ممكنة .

٢ - اختبار السفينة Ship Test وهى عبارة عن أجزاء خشبية ، ويطلب من المفحوص أن يقوم بتجميعها مع بعضها بسرعة .

٣ - اختبار هيلى لإكمال الصور Healy Picture Completion Test ويتكون من أجزاء متباعدة من صورة تتضمن أطفال يلعبون ويطلب من المفحوص إعادة هذه الأجزاء إلى أماكنها الصحيحة ، ويمنح المفحوص درجة على أساس كل من السرعة والدقة .

شروط اختبار الذكاء الجيد :

يجب أن تتوافر فى اختبار الذكاء شأنه شأن أى اختبار نفسى جيد ، شروط معينة . وهذه الشروط هى :

(أ) **الصدق أو الصحة Validny** وصدق الاختبار يعنى أن يقيس الاختبار ما

هو مفروض أن يقيسه ، فاختبار الذكاء يجب أن يقيس الذكاء ولا شيء غير الذكاء ، فقد تصادف في الحياة العمليـة اختبارا يحمل اسم الذكاء . ولكنه في الحقيقة اختبار للمعلومات أو اختبار للقدرة اللغوية ليس أكثر أو أقل .

(ب) **الثبات Relisbility** : الثبـات يعني أن يـعطى الاختبـار نفس النـتائج تقريبًا إذا ما أعيـد إجراؤه - بعد فترات متقاربة - علـى نفس الشخص أو الأشخاص، فإذا فرض وأجرينا اختبارا لـلذكاء على شخص معين وحصل على درجة معينة ، ثم أعيد إجراء اختبار لـلذكاء عليه بعد أسبوع مثلا فإنه في الأحوال الـعادية ، يجـب أن يحصل عـلى نفس الـدرجة تقريـبًا التي حصل عليها ســابقًا ، واختبار الذكاء الذي يفقد شرط الـثبات يصبح عديم الفائدة من الناحية العلمية لأنه لا يمكن الاعتماد على نتائجه بأية صورة من الصور .

(جـ) **الموضوعية Objectivity** : والموضوعية تعني أن يعـطي الاختبار بنتائج ثابـتة لا تتوقـف ولا تعتمـد على الأشـخاص الذين يـقومون بإجـرائه أو تصحيحه ، ولذلك فإن أسئلة اختـبار الذكاء الجيد يجب أن توضع بصورة محددة ، بحيث يكـون من السهل تصحيح الإجابات بطـريقة موضوعية ، هذا ولا شك يزيد من درجة ثبات الاختبار ودرجة الاعتماد على نتائجه .

(د) **التقنين Standardization** : لكي نجعل الاختبار أكـثر فائدة ، فإنه يجب أن يكون مقننا ، بمعنى أن يجري الاختبار تحت ظروف مقننة وموحدة على عينة كبـيرة من الأفراد يمثلون تمثـيلا صحيحا الأفراد الذيـن وضع الاختبار ليطـبق عليهـم مستقبـلاً ، وهذه العينة المـمثلة يمكـن الحصول عليـها من مجموع السكان إذا كان اختبار الذكاء سيستـخدم مستقبلاً لتصنيف المجندين الجدد في الجيش مثلا . ولكن إذا كان اختـبار الذكاء قد وضع لاستخدامه

فى اختيار الطلاب الذين يقبلون بكليات معينة ، فإنه يحسن تقنين الاختبار على عينة من طلاب هذه الكليات .

والهدف الأساسى من عملية التقنين : هو الوصول إلى معايير ثابتة للاختبار Nerms ، وهذه المعايير تمكن من مقارنة الدرجة التى يحصل عليها الفرد بالدرجات التى يحصل عليها أفراد المجموعة التى ينتمى إليها ، لأن مجرد الدرجة الخام التى يحصل عليها الفرد فى اختبار ذكاء معين ، لا يكون لها معنى مفيد ما لم تقارن هذه الدرجة بالدرجات التى يحصل عليها أفراد هذه المجموعة. فالفرد الذى يحصل على ٨٠ درجة نتيجة لإجابته على ٨٠ سؤال صحيح من أسئلة اختبار للذكاء مكون من ١٠٠ سؤال ، لا يمكن الحكم على ذكائه من هذه الدرجة الخام التى حصل عليها ، ما لم تقارن هذه الدرجة بدرجات المجموعة التى ينتمى إليها .

نقائص اختبارات الذكاء

بالرغم من الاستخدام الكبير لاختبارات الذكاء فى مختلف الأغراض وفى مختلف المجالات إلا أن الاعتماد الكامل فى نتائجها ما زال أمرًا غير مرغوب فيه وذاك بسبب نقائص هذه الاختبارات التى تتلخص فى الآتى :

أولاً : عدم وضوح مفهوم الذكاء ، جعل اختبارات الذكاء تختلف فى محتواها حسب المفهوم الذى يعتنقه واضع الاختبار ، وقد أدى هذا إلى خليط كبير من الموضوعات التى تتضمنها اختبارات الذكاء ، فبعض الاختبارات تتضمن قدرًا كبيرًا من النواحى الرياضية ، وفى حين تؤكد اختبارات أخرى النواحى اللغوية ، بينما نجد تركيزًا فى عدد من الاختبارات على التفكير ، وإدراك العلاقات ، والقدرة على التصرف فى المواقف وغير ذلك .

وقد يحدث نتيجة لاختلاف محتوى اختبارات الذكاء ، أن الفرد الذى

يطبق عليه هذه الاختبارات يحصل على درجة ذكاء معينة ، ولكن هذه الدرجة، حصل عليها الشخص نتيجة لاستجاباته لمختلف عناصر اختبار الذكاء ولذلك فإن الدرجة الكلية التى حصل عليها الفرد قد لا تبين بوضوح حقيقة قدرات هذا الفرد .

ولتوضيح ذلك نفرض أن شخصين حصلا على درجة واحدة عند تطبيق اختبار ذكاء معين ، فقد يرى البعض ببساطة أن الشخصين متساويان فى القدرة العقلية بالرغم من حصولهما على درجة واحدة فى اختبار الذكاء ، إلا أن هذه الدرجة الواحدة حصل كل منهما عليها نتيجة لاستجابته لمختلف عناصر الاختبار ، فالدرجة الكلية حصل كل منهما عليه نتيجة لاستجابته لمختلف عناصر الاختبار ، فالدرجة الكلية بالنسبة للشخصين قد تكون واحدة ولكن استجابة كل واحد منهما لمختلف عناصر أو أجزاء الاختبار عادة ما تكون مختلفة ، وهذا يجعل الدرجة الكلية التى يحصل عليها كل منهما فى اختبار الذكاء تخفى حقيقة التباين فى الأداء بالنسبة للفرد Intra-individual Varjation . وعلى هذا قد تختلف الدرجة التى يحصل عليها الفرد فى عدد من اختبارات الذكاء نتيجة للوظائف العقلية المختلفة المتعددة التى يقيسها كل مقياس .

ثانيًا : عادة ما تكون اختبارات الذكاء محدودة فى تغطيتها لمختلف نواحى القدرة العقلية للفرد ، فبالرغم من أن اختبارات الذكاء قد وضعت عموما لكى تغطى عينة واسعة من الوظائف والسلوك العقلى ، فقد وضح بعد خروج أعداد كبيرة من اختبارات الذكاء للوجود أنها محدودة جدًا فى تغطيتها للنواحى السابقة ، فبعض الاختبارات كانت إلى درجة كبيرة اختبارات للقدرة اللغوية ، ولدرجة أقل اختبارات للقدرة العددية وكذلك للعلاقات المجردة والرمزية .

ولمعالجة النقائص السابقة لاختبارات الذكاء : اتجه علماء القياس العقلى

Psychometrists إلى ما يسمى بقياس القدرات والاستعدادات الخاصة، كالاستعداد الكتابى والفنى والموسيقى والعددى واللغوى والميكانيكى وغيره كل على انفراد .

ثالثًا : كثيرًا ما تكون اختبارات الذكاء متحيزة لأفراد الطبقة المتوسطة وما فوقها ، لأن واضع الاختبار نفسه عادة ما ينتمى إلى هذه الطبقة .

والواقع أنه فى حكم المستحيل أن تلغى نهائيا أثر العوامل الثقافية ، وذلك لأن بنود أى اختبار ذكاء تتوقف إلى حد كبير على الخبرة السابقة التى تتأثر ولا شك بالحياة التى يحياها الفرد .

وقد واجه واضعوا اختبارات الذكاء صعوبة كبيرة عند وضعهم لهذه الاختبارات ، وخاصة اللفظية منها ، فى أن يجدوا مادة لاختباراتهم بحيث يكون لكل فرد - أيا كان انتماؤه إلى طبقة اجتماعية معينة - فرصة متكافئة للإجابة على أسئلة الاختبار . وهذا يمكن تحقيقه عن طريق تضمين الاختبار للخبرات والمواقف العادية العامة التى يتعرض لها جميع الأفراد من مختلف الطبقات الاجتماعية .

والواقع أن اختبارات الذكاء الموجودة والمستعملة فى الكثير من البلدان ، تعاقب الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقات الفقيرة . فالطفل الذى ينتمى لأسرة لا تقدر كثيرًا التعلم من الكتب ، والتى لا تعطى قيمة كبيرة للاطلاع ، ولا تهتم بوجود الكتب فى المنزل ، عادة ما يجد نفسه فى موقف غير متكافئ أمام أسئلة اختبارات الذكاء وخاصة تلك التى تتضمن قدرًا من المهارة اللغوية أو المعرفة الدقيقة لمعانى بعض المفردات ، وكثيرًا ما نجد أن هذا الطفل لديه رغبة أقل فى التعامل مع هذه الأسئلة .

وقد لوحظ عند تطبيق اختبار وكسلر للذكاء Wechsler Intelligence Scale

أن الأطفال من الأوساط الاجتماعيّة المتميزة ، قد حصلوا فى المتوسط على درجات أعلى فى هذا الاختبار من نظرائهم الأطفال الذين ينتمون إلى طبقات فقيرة . وقد كانت الفروق بين المجموعتين واضحة بالنسبة للأطفال فى الصف الثانى الابتدائى وذات دلالة إحصائية . ولكن هذه الفروق فى درجات الاختبار وبالتالى فى الذكاء قلت ولم تصلح لها دلالة إحصائية بالنسبة للأطفال فى الصف الخامس الابتدائى .

وتفسير ما تقدم : أن الأطفال عندما يكبرون يتعرضون لعوامل ثقافية متعددة عن طريق المدرسة والنادى والإذاعة والتليفزيون وغيرها مما يقلل من الأثر السيء للعوامل الاقتصادية والاجتماعية على الذكاء .

وقد وجد أنه من غير الممكن أن نحرر اختبارات الذكاء من العناصر الثقافية ، والمؤثرات البيئية ، إلا أنه قد بذلت محاولات عديدة لعمل اختبارات ذكاء لا نقول أنها متحررة من النواحى الثقافية Culture Free تمامًا ولكنها على الأقل اختبارات ذكاء عادلة فى هذه الناحية Culture Fair وقد اتخذ فى سبيل تحقيق ذلك عدد من الخطوات منها :

١ - أن يحاول واضعوا اختبارات الذكاء اختبار المشكلات والمسائل التى تعتبر عامة ومثيرة على حد سواء لأفراد جميع الطبقات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة ، وأن يعبر عن هذه المشكلات والمسائل باستخدام رموز أو ألفاظ عامة وشائعة بالنسبة للجميع .

٢ - يجب أن تتضمن اختبارات الذكاء عينات أوسع من النشاط العقلى ، وبالتالى يمكن التقليل من أهمية المشكلات ذات الطابع الأكاديمى ذلك لأن بعض اختبارات الذكاء اتجهت إلى اختيار بعض بنودها على أساس ارتباطها بالقدرة على النجاح فى العمل المدرسى .

رابعًا : المغالاة فى استخدام نسبة الذكاء التى يحصل عليها الفرد كوثيقة تحدد مستقبل الفرد التعليمى والوظيفى ، وعمل مقارنات خاطئة على أساس هذه النسبة ، فنسبة الذكاء لم تصل بعد إلى مستوى من الدقة والصدق والثبات بما يمكننا من الاعتماد عليها كلية فى تقرير مستقبل الفرد ، لأننا بذلك نسيئ إساءة بالغة لعدد كبير من الأفراد .

وقد لوحظ أنه فى المجتمعات الأوربية يغالى بعض أفرادها فى استخدام نسبة الذكاء ويحملونها أكثر من مضمونها . فمثلا قد تتخذ بعض القرارات الهامة فى حياة الأفراد على أساس أن فرد نسبة ذكائه ١٢٠ مثلا ، أفضل من شخص نسبة ذكائه ١١٥ وبالتالى يمنح الأول فرص كثيرة ، مع أن الفرق بين النسبتين قد لا يكون له دلالة إحصائية خاصة وأن مقاييس الذكاء التى تستخدم وظروف إجرائها لم تصل بعد من الدقة إلى الحد الذى يمكن الاعتماد الكامل على نتائجها وإجراء المقارنات والمفاضلات على أساسها .

استخدامات اختبارات الذكاء

للذكاء - كما تقيسه اختبارات الذكاء - تطبيقات كثيرة فى الحياة العملية ، فقد ثبت أن هناك علاقة بين قدرة الفرد كما تبينها الاختبارات والنجاح فى مواقف الحياة المختلفة .

والذكاء وإن كان يعتبر ميزة بالنسبة للمرد فى معظم الأحوال ، إلا أن الذكاء قد يصبح عبئا فى بعض الحالات ، ومن أمثلة ذلك الطالب الذى يجد العمل المدرسى أقل كثيراً عن مستوى قدراته وذكائه ، لذلك يلجأ إلى المشاغبة فى الفصل أو الهرب من المدرسة ، لأن العمل المدرسى لم يعد يستثير قدراته . والشخص الذى يشغل وظيفة معينة لا تتطلب قدراً كبيراً من الذكاء فى شاغلها قد يصيبه السأم أو الملل ويقع فريسة عدم الرضا المهنى . هذا بالإضافة إلى أن

بعض الأفراد يستغلون ذكاءهم فى ارتكاب الجرائم خاصة إذا شبوا فى بيئة غير صالحة .

وهذه الأمثلة السابقة لا تقلل من ميزة الذكاء ، فالذكاء يعتبر عنصراً هامًا من عناصر التقدم والتكيف ، فقد لوحظ أن الشخص الذى يتمتع بمستوى عال من الذكاء عادة ما تكون لديه القدرة على مواجهة مختلف المواقف التى تصادفه فى حياته ، كما أنه عادة ما يكون أكثر قدرة على التعلم واكتساب الخبرة .

وقد أفاد استخدام اختبارات الذكاء فى عدد كبير من المجالات نخص منها:

مجال الشواذ عقليا :

فاختبارات الذكاء قد جعلت من الممكن التعرف على المتخلفين عقليا من ناحية والموهوبين عقليا من ناحية أخرى .

فبالنسبة للمتخلفين عقليا أصبح من الممكن التعرف عليهم ، وهذا يعتبر خطوة أولى نحو توجيه رعاية تعليمية خاصة بهم ، وذلك بإنشاء مدارس أو فصول خاصة لهم وتزويد هذه الفصول والمدارس بالمدرسين المتخصصين فى تربية هذه الفئة الشاذة ومدهم بكافة الوسائل المعينة على التعلم .

ولا شك أن فصل الأطفال المتخلفين عقليا فى المرحلة الأولى من التعليم عن غيرهم من الأطفال ، فوق ما له من فائدة تربوية كبيرة بالنسبة لهم نتيجة توجيه مزيد من الرعاية والعناية والتوجيه لهم - يفيد الأطفال العاديين أيضا من ذلك لأن هذا يتيح قدراً أكبر من التجانس داخل فصولهم .

وقد مكنت اختبارات الذكاء أيضًا من اكتشاف الطلاب المتفوقين عقليا ، ولا شك أنهم ثروة بشرية كبيرة من اللازم رعايتها وتنميتها ، فمن بين هؤلاء يخرج للمجتمع المفكرون والمخترعون والمتخصصون فى مختلف مجالات المعرفة.

مجال الأحداث والجريمة :

أوضحت دراسة ذكاء الأحداث بعض الحقائق الهامة ، فمنها : أن الجريمة عادة ما تنتشر بين الأطفال الذين يقل ذكاؤهم عن المتوسط ، أو بين ضعاف العقول ، فهؤلاء الأطفال عادة ما يكون من السهل التأثير عليهم ودفعهم فى تيار الجريمة ، وهذا لا يعنى أننا لا نجد الجريمة بين الأذكياء ، فالجريمة تقطع جميع مستويات الذكاء كما تقطع جميع المستويات الاجتماعية ، ولكنها أكثر انتشارًا بين محدودى الذكاء . ويمكن تفسير ذلك على أساس أن محدودى الذكاء عادة ما يجدون صعوبة أكبر فى حل مشكلاتهم ، وفى مواجهة مصاعب الحياة ، وفى التكيف مع الظروف المتغيرة للحياة .

والواقع أن نقص الذكاء ليس وحده سبب اندفاع بعض هؤلاء الأطفال فى تيار الجريمة ، ولكن ظروف المجتمع المحيطة بهم ، وعدم توجيه قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والنفسية لهم تعتبر من العوامل المساعدة .

مجال التوجيه التعليمى :

أفادت اختبارات الذكاء كثيرًا فى توجيه الطلاب للمراحل التعليمية التى تتناسب وإمكانياتهم وقدراتهم ، فمثلا يجب أن يختار الطلاب المدارس الثانوية العامة ، بحيث يكونون من بين المتمتعين بأعلى مستوى من الذكاء .

وقد أفادت اختبارات الذكاء أيضًا فى معرفة ما إذا كان تخلف بعض الأطفال تحصيليا يرجع إلى انخفاض فى مستوى الذكاء ، أو أن ذلك يرجع إلى أسباب أخرى كالاضطراب الانفعالى أو الظروف الأسرية غير المناسبة أو الحالة الصحية السيئة ، وغير ذلك من العوامل . كما أن اختبارات الذكاء تفيد فى دراسة حالات الأطفال المشكين فى المدرسة ، خاصة إذا وضعت درجة ذكاء الطفل فى الاعتبار بجانب غيرها من المعلومات التى يمكن الحصول عليها عن طريق مختلف المصادر .

مجال التوجيه المهنى :

يقوم التـوجيه المهنى بعمـلية مساعدة الأفراد عـلى أن يلتحقوا بالمـهن التى تتناسب مع إمكانـياتهم وقدراتهم وخبراتهم وقيمهـم . وهذا لا يتحقق إلا عن طريق تحلـيل الفرد ، وتحليل المـهنة ثم التوفـيق بين الفرد والمهنـة على أساس التأكد من أن الفرد بإمكانياته وقدراته وخبراته يواجه متطلبات المهنة . ولا شك أن من متطلبات أى مـهنة الذكاء ، وإن كانت كمية الذكاء المطلـوبة تختلف من مهنة لأخرى .

مجال الأعمال :

أفادت اختبـارات الذكاء كثيراً فى مـجال الأعمال سواء كانت داخـل منشأة تجارية أو صناعية أو غيرها . فقد وجد أن الأشـخاص الذين يتمتعون بقدر من الذكاء يتناسب مع مـتطلبات المهنة ، عادة ما يكونون أكثر تمـسكا بعملهم ، ولا يتركونه إلى غيره من الأعمال إلا لأسباب قوية ومقنعة .

وقد أفادت اختـبارات الذكاء المسئـولين عن عمليـة اختيار عمال ومـوظفين جدد لجهة من الجهات على أن يحسنوا اختيار أنسب العناصر لمختلف الوظائف، على أنه يـجب مراعاة ألا يزيد ذكاء الموظـف أو العامل أو يقل كثـيراً عن الحد الأعلى أو الأدنى المـطلوب للوظيفة أو الـعمل حتى يرضى الموظـف أو العامل عن عمله ويستقر فيه .

وقد أثبتت الأبحاث أن قـدرة الموظف على التعلم السريع لمخـتلف مطالب الوظيفة ومسئولياتها يتوقف على ذكائـه إلى حد كبير ، خاصة بالنسبة للوظائف الإدارية والفنية والكتابية على المستوى العالى والمتوسط.

وقد ثبت أيـضًا أن ذكاء الموظف أو العامل يرتـبط بمستوى طموحـه ورغبته

فى التقـدم ، فقد لوحظ أن الموظفـين والعمال محدودى الذكـاء عادة لا يكون لديهم رغبة كبيرة فى الترقى والتقدم .

وقد أصبـح الذكاء الآن مت متطـلبات القيـادة الإدارية الناجحة . فـالمدير الذى يعتبر مسئـولا عن معظم القرارات الهامة التى تتخـذها الشركة أو المؤسسة التى يعمـل فيها ، لابد وأن يكون علـى قدر عال من الذكاء يمكنـه من مواجهة مختلـف المواقف ، وإيجاد الحلول المـناسبة للمشـكلات المتنوعة التـى تعترض طريق العمل كل يوم ، هذا بجانب توافر عناصر الخبرة والقيادة .

بعض المفاهيم المتصلة بالذكاء

العمر العقلى ونسبة الذكاء :

سبق أن ذكرنا أن بينيه Binet قد قدم لنا فكرة العمـر العقلى : وهذا العمر العقلى يعنى أن لـكل فرد عمرًا عقليًا يحدد إمكانياته وقدراتـه العقلية ، بغض النظر عن عمره الزمـنى . فإذا زاد العمر العقلى للفرد عن العـمر الزمنى اعتبر ذكاؤه فوق المتوسط ، أو اعتبر من العباقرة حسب درجة زيادة العمر العقلى عن الزمنى . أما إذا قل العـمر العقلى عن العمر الزمنى ، فـإن هذا يعنى أن الفرد فى مستوى ذكاء أقل من المتوسط أو قد يكون من المتخلفين عقليا ، وهذا الأمر يتوقف على مدى نقص العمر العقلـى عن الزمنى . أما فى حالة تساوى العمر العقلى للفرد من العمر الزمنى فإن هذا يعنى أن الفرد متوسط الذكاء .

وقد يتساءل البعض عن معنى العمر الـعقلى ودلالته وكيفية التوصل إليه . وللإجابة عـلى ذلك نقول : أن هناك الآن عـدة طرق لحساب العمر الـعقلى ، ولكن الطريقة الأساسية التـى استخدمها بينيه Binet كانت تتلـخص فى تحديد متوسط الأعمال العقلية التى يمكن أن ينجح فيها مجموعة ممثلة من الأطفال فى كل سن . فـالأطفال فى سن الـرابعة يستـطيعون القـيام بأعمال عـقلية معـينة

وكذلك الحال مع بقية الأعمار . وقد اتخذ بينية هذه الأعمال العقلية بعد ذلك دليلا لتحديد العمر العقلى للأطفال ، بمعنى : أن الطفل إذا استطاع أن يقوم بالأعمال العقلية التى يستطيع أن يقوم بها فى المتوسط أطفال فى سن الخامسة ، فإن هذا الطفل يكون عمره العقلى خمس سنوات بغض النظر عن عمره الزمنى الذى قد يكون مساويا للعمر العقلى وقد ينقص عنه أو يزيد .

وقد قام بينيه بتعديل الأسلوب السابق لتحديد العمر العقلى ، وذلك بوضع اختبارات لكل عمر عقلى ، ويحسب العمر العقلى للفرد على أسس مستوى الاختبارات التى ينجح فيها بغض النظر عن العمر الزمنى للفرد .

نسبة الذكاء :

وقد لوحظ أن العمر العقلى قد يعطى صورة مضلة للذكاء . فالطفل إذا كان عمره الزمنى الآن ٥ سنوات وعمره العقلى ٦ سنوات فإنه يكون الآن متفوقا عقليا بعام واحد ، ولكن عندما يبلغ العاشرة فإنه لا يكون متفوقا عقليا بعام واحد فقط بل بعامين ، فيصبح عمره العقلى ١٢ سنة ، وذلك لأن الفرق النسبى بين العمر العقلى والزمنى يجب أن يظل ثابتا .

وقد اقترح وليم شتيرن W. Stern استخدام ما سمى بنسبة الذكاء Intelligence Quotient ، وقد أمكن الوصول إلى هذه النسبة بقسمة العمر العقلى عن العمر الزمنى وضرب الناتج فى مائة ، وعلى هذا فإن معادلة نسبة الذكاء تصبح كالآتى :

$$\text{نسبة الذكاء} = \frac{\text{العمر العقلى}}{\text{العمر الزمنى}} \times ١٠٠$$

وقد ضربت النسبة السابقة فى مائة بهدف التسهيل والتخلص من الكسور التى قد تنتج من قسمة العمر العقلى على الزمنى .

وإذا نظرنا إلـى النسبة السابـقة يتضح لنـا أن نسبة الذكاء المتـوسط تساوى ١٠٠ حيث يتساوى العمر العقلى مع العمر الزمنى .

ثبوت نسبة الذكاء :

هل تتغير نسبة الذكاء مع عمر الفـرد ، أو تظل ثابتة ، أو قد يلحقها تديل طفيف مع مرور الزمن ؟ . لقد نالت هذه الأسئلة اهتمامًا كبيرًا من المتخصصين فى القياس العقـلى ، وقد توصلوا إلى أن نسبة الذكاء عـادة ما تظل ثابتة دون تغيير يذكر وذلك إذا ما ظلت العوامل والظـروف المؤثرة فى الفرد ثابتة لم تتغير لدرجة كـبيرة فى سنوات حـياته المقبلـة . وهذا أمر معقـول نلمسه واقعـيا فى حياتنا العملـية ، فمثلا لم نصادف فى حياتنا شخصـا ذكيا جدًا ، ثم تحول بعد عدد من السنوات إلى شخص متوسط الـذكاء فى الظروف العادية . كما أنه لم يحدث أيضًا أن صادفـنا فى حياتنا شخصا مـتخلفا عقليا ثم تحـول بعد عدد من السنوات إلى عبقرى مهما وجه إليه من رعاية وعناية وتوجيه .

النمو العقلى وثبوت الذكاء :

وثبوت نسـبة الذكاء لا يعنى تـوقف النمو العـقلى ، بل أن النمو الـعقلى عملية تستمر لفترة طويلة ، ويتمثل هـذا النمو العقلى فى تنوع الأنشطة العقلية التى يستطيع أن يقوم بها الفرد نتيـجة لهذا النمو . كما أن ثبوت نسبة الذكاء لا يعنى توقف عملية الـتعلم ، لأن عملية التعلم بالنسبة للفـرد عملية مستمرة من المهد إلى اللحد .

الفروق الفردية فى الذكاء :

حكمة سماوية بالغة أن يوزع الذكاء بين شعوب الأرض توزيعا عادلا ، فلا يوجد شـعب يتميـز عن شعب آخر فـى الذكاء ، ففى كـل شعب يوجد نـسبة

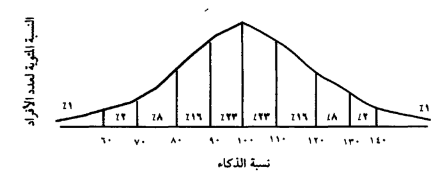
صغيرة من العباقـرة ، وما يقرب من هذه النسبة من المتخلفين عـقليا . أما بقية السكان فـموزعون على مستويـات الذكاء المختلفة مـع تركيز فى غالبيـة السكان حول الـذكاء المتوسـط ، وقد قامت الـفلسفـة النازية عـلى أساس أن الشـعب الألمانـى الذى ينتـمى إلى الجـنس الآرى يفوق غـيره من الـشعوب فى الـقدرة والذكاء ، وهذه النـظرية العنصرية ثبـت عدم صحتها بعدما تـأكد من أن الذكاء موزع توزيعا عادلا بين جميع شعـوب الأرض . ويمكن أن نرجع نواحى التقدم العلمـى والتكنولوجـى التى يظهرهـا الشعب الألمانى إلـى ظروف بيئية وثـقافية واجتماعية ، تسـاعد أفراد الشعب على إظهار قدراتهم ومـواهبهم ، ومثل هذه الظروف قد لا تكون متوفرة عند بعض الشعوب الأخرى .

وفى الولايات المتـحدة حاول أنصار التمييـز والتفرقة العنصـرية الزعم بأن الزنـوج أقل فـى مستـوى ذكائهـم عن الـبيض ، وذلـك حتى يـبرروا بـذلك اضطهـادهم للزنـوج وعدم منحـهم الفرص المـتكافئـة مع البيـض فى التعـليم والتوظف وغـير ذلك من المجالات . وقد أثبتـت خطأ هذا الزعم نتـائج بعض الأبحاث[1] التى أجـريت فى جامعة شـيكاغو بالولايـات المتحدة فقد أثـبتت أن فروق الذكـاء بين الأطفال البـيض والأطفال الزنوج تـرجع إلى تحيز اخـتبارات الذكـاء المستخـدمة نحـو الأطفال الـبيض الذيـن يتمـتعون بمـستوى اقتـصادى واحتماعـى أعلى من الزنوح . وعـندما طبقت عـلى الأطفال البيـض والزنوج اختبـارات ذكاء عادلة من النـاحية الثقـافية Culiure Fair اقترب متـوسط ذكاء الأطفـال الزنـوج من مـتوسط ذكـاء الأطفـال البيـض ، وأصبـح الفـرق بين المتوسطين غير ذى دلالة من الناحية الإحصائية .

وتوزيع الذكاء بين بنى الإنسان يتبع بـصفة عامة المنحنى الاعتدالى ، أو ما

(1) Allison Davis and Robert Hess, How Fair is an I. Q. Test. University of Chicage Magazine, January, 1951 .

يطلق عليه منحنى الجرس للتشـابه الذى بين هذا المنحنى والجرس . وطبقًا لهذا التوزيع فإننا نجـد أن غالبية الناس وهم العاديين يقعون فـى وسط المنحنى ، ثم يتدرج التوزيع على الجانبين إلى أن نجد أقلية من العباقرة فى طرف ، وأقلية من المتخلفين عقليا فى الطرف الآخر ، وبين هذين الطرفين نجد طبقات متدرجة مع مستويـات الذكاء المختلفـة ، ويتضح ذلك من المـنحنى التالـى ، وهو وإن كان مثاليا إلى حد ما فإنه لا يختلف كثيرًا عما هو واقعى .



والجدول الآتى يوضح توزيع عينة قدرها ٣١٨٤ طفلاً حسب نسب ذكائهم وقد حـصل على هـذه النتـائج «ترمان ومـيرل Terman & Merril» فى أحـد الأبحاث التى قاما بها .

مراتب الذكاء	نسبة الذكاء	النسبة المئوية لعدد الأفراد
عبقرى أو قريب من العبقرية	١٤٠ فأكثر	٠,٢٥
ذكى جدًا	١٢٠ لأقل من ١٤٠	٦,٧٥
فوق المتوسط أو ذكى	١١٠ لأقل من ١٢٠	١٣,٠٠
عادى أو متوسط الذكاء	٩٠ لأقل من ١١٠	٦٠,٠٠
أقل من المتوسط أو غبى	٨٠ لأقل من ٩٠	١٣,٠٠
غبى جدًا	٧٠ لأقل من ٨٠	٦,٠٠
متخلف عقليًا	لأقل من ٧٠	١,٠٠

وقد كانت نسبة ١ ٪ التى تمثل المتخلفين عقليا فى البحث السابق ، موزعة على الوجه الآتى حسب مستويات الضعف العقلى :

مراتب الذكاء	نسبة الذكاء	النسبة المئوية لعدد الأفراد
مورون (عمر عقلى أقل من ٨ سنوات)	٥٠ لأقل من ٧٠	٠,٧٥
أبله (عمر عقلى ٣ - ٧)	٢٥ لأقل من ٥٠	٠,١٩
معتوه (عمر عقلى من سنتين)	أقل من ٢٥	٠,٠٦
المجموع		١,٠٠

ثانياً : القدرات العقلية الخاصة

ماهيتها وأثرها على السلوك

للقدرات والاستعدادات الخاصة أهمية كبيرة بالنسبة لعمليات التوجيه التعليمى والمهنى ، فكل نشاط يشترك فيه الفرد أيًا كان نوعه يتطلب قدرًا من الذكاء أو كما يقول البعض يتطلب قدرًا من القدرة العامة General Ability ، ولكن النشاط الذى يقوم به الفرد يتطلب بجانب الذكاء ، توافر بعض القدرات الخاصة ، فلكى يتفوق شخص معين فى الموسيقى ، لابد أن يكون على قدر مناسب من الذكاء ، ولكن الذكاء وحده لا يكفى لتفوقه فى الموسيقى ، بل أن الأمر يتطلب توافر استعداد خاص ، وهذا الاستعداد يطلق عليه فى هذه الحالة الاستعداد الموسيقى . وبالمثل فإن الشخص الذى يريد أن ينجح فى الأعمال الكتابية لابد أن يتوافر فيه قدر مناسب من الذكاء ، ولكن توافر الذكاء وحده لا يضمن نجاحًا كبيرًا فى الأعمال الكتابية ، ولكن الأمر يتطلب توافر استعداد كتابى .

ومن أهم القدرات والاستعدادات الخاصة ، القدرات الرياضية ، والقدرات الميكانيكية ، والقدرات اللغوية ، والقدرة على التصور البصرى المكانى ، والقدرات الفنية والقدرات الموسيقية ، والقدرات الكتابية وقدرات الذاكرة .

وفيما يلى شرح مختصر لهذه القدرات:

القدرات اللفظية Verbal Abilities :

وهذه القدرات يتميز بها الإنسان على سائر المخلوقات ، وقد اتضح وجود فروق ظاهرة بين البنين والبنات فيما يصل بهذه القدرة . فالبنات يتفوقن عموما على البنين فى هذا المجال ، ولو أن الظروف الاجتماعية والبيئية قد تخفى

حقيقة هذه الفروق وتعوقها عن الظهــور بالدرجة المناسبة . كما أن هناك فروقا قائمة بين أفراد الجنس الواحد فيما يتصل بالقدرات اللفظية .

ويعتقد ثـيرستون Thurstone أن هناك ثـلاثة أنواع من الـقدرات اللفـظية وهى :

١ - القدرة على فهم المواد اللفظية .

٢ - القدرة على استحضار الألفاظ المناسبة عند التعبير .

٣ - السهولة والطلاقة فى التعبير .

أما تيلور Taylor فيصف أربعة أنواع للقدرات اللفظية وهى :

١ - فهم الألفاظ .

٢ - التعبير وتكوين الترابطات اللغوية بسهولة .

٣ - سرعة استحضار الألفاظ .

٤ - سرعة توارد المعانى .

القدرة الميكانيكية Mechanical Ability :

وهى من القدرات الـتى يسهل تمييزهـا واكتشافها ، ويمكن أن نـستدل على وجود هذه القدرات من الملاحظات اليومية للفروق بين الجنسين ، حيث نجد أن البنين يميلون للنواحى والأعمال الميكانيكية بينما ينصرف معظم البنات عنها .

ومن أوائل الـباحثين فـى هذه القدرات كـوكس Cox حين نـشر فـى عام ١٩٢٩ بحثـه عن وجود القدرة المـيكانيـكية وطبيـعتها وقيـاسها ، وقد أثـبتت الأبحـاث التى أجريـت فى ميـدان التوجـيه التعـليمـى والمهنـى أهمية الـقدرة الميكانيكية فـى اختيار من يصلحون للأعمال الهندسـية ، والتى تحتاج إلى قدرة

على التعامل مع الآلات والأجهزة المختلفة كما تتطلب مهارة خاصة على الحل والتركيب .

وقد ثبت أن هناك علاقة بين القدرة الميكانيكية وبين القدرات الآتية :

١ - القدرة العملية .

٢ - القدرة على التصور البصرى المكانى .

٣ - قدرات التوافق الحركى البصرى .

القدرة على التصور البصرى المكانى Spatial Abitity :

وهذه القدرة تظهر بوضوح فى الاختبارات غير اللفظية ، والتى تعتمد على الإدراك المكانى أو التصور البصرى . وتقاس هذه القدرة عادة بواسطة اختبارات تحتوى على أشكال هندسية مجزأة ، ويطلب من المختبر اختيار أشكال أخرى تنتج عن تجميع بعض الأجزاء المعروضة . كما تقاس هذه القدرة أحيانًا بعد مكعبات كثيرة مرصوصة فوق بعضها .

والقدرة على التصور البصرى المكانى تعتبر أساسية للنجاح بالنسبة للمهندس المعمارى والميكانيكى وكذلك للمشتغلين بالرسم الهندسى وأعمال التصميمات .

القدرة الرياضية Mathematical Ability :

والقدرة الرياضية مركبة من عدة قدرات ثانوية : منها ما يتعلق بالعمليات الحسابية ، ومنها ما يتعلق بالتفكير والفهم الحسابى ، ومنها ما يتعلق باستخدام الرموز وإدراك العلاقات . وقد ثبت عموما أن البنين يفوقون البنات من ناحية القدرة الرياضية . والأشخاص المتميزون فى قدرتهم الرياضية عادة ما يجدون سهولة كبيرة فى التعامل مع الأرقام . كما أنهم عادة ما يتفوقون فى العلوم

الرياضية بأقل جهد .

قدرات التفكير Thmking Abilities :

ويقسم البعض هذه القدرات إلى تفكير استقرائى ، وتفكير استنتاجى ، بينما يقسمها البعض الآخر إلى التفكير العلمى المنطقى ، الصريح والتفكير الضمنى .

وقد وجد جلفورد وليس Guilford & Less عام ١٩٤٧ أن قدرات التفكير يمكن تحليلها إلى القدرة على التصميم ورسم الخطة ، والقدرة المنطقية على الاستنتاج والتعميم ، ثم القدرة على الحكم والفصل فى المواقف .

القدرات الموسيقية Musical Ability :

وقد حاول بعض علماء النفس اعتبار القدرة الموسيقية ضمن القدرات الفنية ولكن يفضل الكثير منهم معاملة القدرة الموسيقية بصورة مستقلة نظراً للصفة المتميزة الظاهرة لهذه القدرة .

وقد وجد بالبحث أن القدرات الموسيقية تعتمد على ثلاثة أنواع من القدرات الثانوية وهى :

(أ) القدرات السمعية : وتتضمن التمييز السمعى وتتبع التوقيت .

(ب) القدرات الحركية : التى تساعد على استعمال الآلات الموسيقية بالمهارات اللازمة .

(جـ) القدرات العقلية : وتساعد على الفهم والتفسير والتحليل والابتكار فى تأليف القطع الموسيقية .

- وللقدرة الموسيقية ثلاثة نواحى : الناحية الابتكارية ، وتتضمن التأليف

والتلحين ، والناحية العملية ، وتتضمن العزف على الآلات الموسيقية ، والناحية التقديرية ، وتتضمن القدرة على النقد وتقدير الجمال الموسيقى ، وتحتاج النواحى السابقة إلى توافر ما يأتى :

١ - نضوج القدرة على إدراك وتمييز الأصوات والنغمات الموسيقية .

٢ - القدرة على التعبير عن الأصوات والنغمات الموسيقية على الآلات أو بالغناء .

٣ - القدرة على تعلم الرموز الموسيقية .

٤ - الميل الموسيقى والرغبة فى تتبعه والاهتمام به .

٥ - القدرة على الحكم وتقدير الجمال .

٦ - القدرة الابتكارية .

القدرة الفنية Artistic Ability :

تأخر قياس القدرة الفنية عن غيرها من القدرات لأسباب مختلفة منها : أن الاهتمام الأكبر كان موجها فى بادئ الأمر إلى قياس النواحى العقلية والمهنية ، هذا بالإضافة إلى الطبيعة المركبة للقدرة الفنية والتى تجعل من الصعب قياسها - والقدرة الفنية تتضمن ناحيتين رئيسيتين :

١ - القدرة على تقدير الجمال ، والقدرة على تقدير المرئيات كالصور والرسوم والتماثيل وغيرها .

٢ - القدرة على الإنتاج الفنى نفسه .

وهناك عدد من الاختبارات التى تقيس القدرة الفنية منها اختبار ماير Meier Art Judgement وتحتوى كل وحدة من الاختبار على صورتين لأشياء فنية وأحد الصورتين تحفة فنية master piece أصلية معترف بها ، والصورة الأخرى

هى نفس التحفة ولكن بعد إدخال بعض التحريف عليها ، ويطلب من المختبر أن يميز الصورة الأصلية عن المحرفة .

ويمكن قياس القدرة الفنية عن طريق قياس الإنتاج الفعلى للشخص ، وهذا ما يحدث فى بلادنا عند قياس القدرة الفنية للطلاب الحاصلين على الشهادة الثانوية العامة والذين يرغبون فى الالتحاق بكليات ومعاهد الفنون بمختلف أنواعها . فعادة ما يطلب من الطالب رسم من الخيال ، ورسم منظور. وهذه الاختبارات تميز إلى حد كبير بين الطلاب المتميزين بمستوى عال من القدرة الفنية وغيرهم ، وهذا التمييز عادة ما يكون واضحا لا يقبل الاختلاف . وإنتاج الطلاب الفنى وإن كان يعتمد إلى حد ما على التدريب والمعرفة بالأصول الفنية ، إلا أن التدريب وحدة ومعرفة الأصول وحدها لا تكفى للتفوق الحاسم فى النواحى الفنية ، ما لم يرتبط ذلك كله بقدرة فنية أصيلة .

القدرات الكتابية Clerical Abilities :

وضعت الكثير من الاختبارات التى تقيس القدرات الكتابية ومعظمها اختبارات ورقة وقلم ، ومن أشهر هذه الاختبارات : اختبار منيسوتا المهنى للعاملين الكتابيين Minnesota Vocational Test for Clerical Workers وهذا الاختبار يقيس السرعة والدقة فى مراجعة الأرقام والأسماء . ونظرًا لاختلاف طبيعة الأعمال الكتابية وتنوعها وتعدد مسئولياتها باختلاف مسمى الوظيفة الكتابية ومكانها ، فإن محتويات الاختبارات الكتابية تختلف باختلاف طبيعة العمل الكتابى . فالعمل الكتابى فى بنك مثلا قد يتطلب قدرات لا يتطلبها عمل كتابى فى إدارة حكومية .

وقد استخدمت وزارة التربية والتعليم عام ١٩٥٩ اختبارا للقدرة الكتابية

ضمن عدد من الاختبـارات لاختيار الطلاب للتعليم الثـانوى التجارى ، على اعتبار أن معظم خريجى المدارس الثانوية التجارية سيشغلون وظائف كتابية ، أو يلعب العـمل الكتابى فيها دورًا هـامًا . وقد كان هذا الاختبار مكـونا من ثلاثة اختبارات فرعية : الأول منها أطلق عليه اختبار التصحيح ، وفيه تعطى قائمتان تحتوى على حروف وأرقام كثيرة ، وقائمة منقولة بها أخطاء ، وعلى الطالب أن يتبين الخـطأ فى القائمـة المنقولة بسـرعة ، أما الاختبار الـثانى فقد أطلـق عليه اختبار التـعويض وقد تضمن جدولا بـه حروف هجائية ويقابـل كل حرف رقم معين ، ويـأتى بعد هـذا الجدول قوائم بهـا حروف هجائـية وأرقام بالـتبادل ، وعلى الـطالب أن يعـوض عنها بمـا يقابلـها من أرقام وحـروف هجائيـة . أما الاختبار الثالث فهو للعمليات الحسـابية ، ويتضمن عددًا من المسائل الحسابية : ضرب وطرح وجمع وقسمة ، يجيب عليها الطالب بسرعة ودقة .

قدرات الذاكرة Memory Abilitres :

يعتقد ثيرستون بوجود عامل مشـترك بين أنواع الذاكرات المختلفة ، بحيث يمكن اعتبار التذكرة قدرة طائفية ، ويعتقد سبيرمان Spearman بأن القدرة على التذكر والحفظ لا تعتمد على الذكاء .

وقد أثبتـت الأبحاث التى أجريـت فى هذا المجال على أنـه لا توجد قدرة واحدة تغطى أنواع الذاكرات المختلفة ، ولكن هناك قدرات متعددة حسب تعدد أنواع التذكر سواء من حيث المادة المتذكـرة ، أو الزمن المنقضى على المادة المراد تذكرها .

وقد كشفت أناستازى[1] عن وجود قدرة خاصة للـذاكرة الصماء أو الذاكرة

(1) Anne Anastasi, Dıfferentıal Psychology The Mc Mıllan Company 1957 .

الميكانيكيـة . كما أثبتت الدراسات أن هناك ذاكرة حاضـة وذاكرة مؤجلة ، كما أن هناك ذاكرة أرقام وذاكرة أسماء وذاكرة أشكال .

ولا شك أن قدرات الذاكرة مهمة بالنسبة لمعظم المهن الفنية والتخصصية ، ولكن تزيـد أهميتها بـالنسبة لبـعض المهن . فالسـكرتيرة مثلا يـجب أن تكون ذاكرتها قوية للغايـة ، كما يحتاج المعلم إلى تذكر الكثير مـن المعلومات المتصلة بالمواد الدراسية وغيرها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - أعرض بعض تعاريف الذكاء ووضح بعض الجوانب المشتركة بينها .

٢ - ما هى شروط اختبار الذكاء الجيد ؟

٣ - وضح أهم نقائص اختبارات الذكاء والتى تجعل نتائج هذه الاختبارات غير كاملة الدقة .

٤ - ما هى أهم استخدامات اختبارات الذكاء فى الحياة العملية ؟

٥ - ما المقصود بالعمر العقلى ؟ وكيف تحسب نسبة ذكاء فرد ما ؟

٦ - تقع بين الأفراد فروق كبيرة فى الذكاء . اشرح أهم هذه الفروق .

٧ - القدرة اللفظية قدرة مركبة تتضمن عددًا من القدرات البسيطة الأخرى . اعرض هذه القدرات المتضمنة فى القدرات اللفظية .

٨ - اشرح أهم ما تتضمنه القدرة الرياضية والحسابية من قدرات ثانوية .

٩ - أثبتت البحوث أن القدرات الموسيقية تعتمد على ثلاثة أنواع من القدرات الثانوية . ما هى هذه القدرات الثانوية ؟

١٠ - عادة ما تتضمن القدرة الفنية ناحيتين رئيسيتين : القدرة على تقدير وتذوق الجمال والقدرة على الإنتاج الفنى . اشرح العبارة السابقة .

١١ - اشرح المقصود بما يأتى :

(أ) قدرات الذاكرة .

(ب) القدرات الكتابية .

الفصل السابع

الميول وتيسير السلوك

مع التركيز على الميول المهنية

تؤثر الميول تأثيراً كبيراً على سلوك الفرد ، كما تؤثر على مختلف نواحى نشاطه . فالإنسان يجرى ويندفع وراء الأشياء التى يميل إليها ويحاول بقدر الإمكان إشباع هذا الميل ، وفى الوقت نفسه يهرب وينأى بعيداً عن الأشياء التى لا يميل إليها . وقد يكون الإنسان فى ميله محايدا أى أنه يقف بالنسبة لأشياء معينة موقفا متوازنا بين الميل وعدم الميل . والميل يقلل من الجهد الذى يبذله الفرد فى سبيل تحقيق أهدافه ، فالطالب الذى التحق بالقسم العلمى فى المدرسة الثانوية العامة ولديه ميل لدراسة المواد والموضوعات العلمية أغلب الظن أنه يحقق نجاحا فى دراسته بأقل جهد مبذول ، وذلك مع فرض أن الطالب يتمتع بمستوى من القدرة يمكنه من النجاح فى هذا المجال . وعلى العكس فإن عدم الميل قد يعطل وصول الفرد إلى أهدافه ويجعله يبذل جهداً كبيراً مع الحصول على نتائج محدودة . وكل فرد له عدد من الميول والاهتمامات Interests والأفراد الذين يتمتعون بشخصية متكاملة ومؤثرة عادة ما يكون لديهم عدد كبير من هذه الميول والاهتمامات . فى حين أن بعضا آخر من الأفراد لا يكون لديهم إلا النادر من هذه الميول والاهتمامات ، وهذا يدل على عدم حيويتهم وعلى سلبيتهم فى المجتمع الذى يعيشون فيه .

والميل وعدم الميل قد يكون موجها نحو أفراد وقد يكون موجها نحو مهن، وقد يكون موجها نحو هوايات أو وسائل قضاء وقت الفراغ . وقد يكون موجها نحو أشياء وموضوعات كثيرة متنوعة ، وقد تأخذ الميول أشكالا شاذة غريبة من أمثلة ذلك : طالب بالمدرسة الثانوية التجارية كان يهرب من المدرسة

كثيراً ، وقد تسبب ذلك فى فشله الدراسى بعد أن كان ناجحا فى دراسته إلى حد كبير . وعندما حاول والد هذا الطالب تحرى أسباب هروبه وتركه للمدرسة ومعرفة الأماكن التى يتردد عليها فى الصباح ، اتضح أن الطالب كان يترك المدرسة ليس للهو واللعب بل ليذهب إلى المذبح (السلخانة) حيث يساعد بعض الجزارين هناك ، وقد كون صداقات كثيرة معهم ، واكتسب مهارة على مستوى عال فى هذا المجال . كما اتضح أيضًا أن الطالب لم يكن يتقاضى أى مقابل مادى فى نظير عمله ، ولذلك لم يكن الدافع المادى سببًا فى سلوكه هذا . الحادثة السابقة واقعية وتدل على ميل غريب وشاذ ولكننا لو درسنا سلوك الناس لرأينا الكثير من الميول الشاذة والغريبة التى تسيطر عليهم وتوجيه سلوكهم.

وبعض الأفراد قد يسلكون سلوكا غير اجتماعى لإشباع ميل معين ، فمثلا قد يلجأ الطفل إلى سرقة النقود من والديه لشراء أفلام حتى يشبع ميله للتصوير أو لشراء نوع معين من مجلات الأطفال يميل إلى قراءتها ، وقد يؤدى اختلاف الميول بين بعض الأفراد كالزوجين مثلا إلى نشوب الخلاف وعدم توافر قدر مناسب من الفهم المشترك بينهما .

وكثيراً ما نجد فى مجتمعنا أفرادا تخصصوا فى مجالات معينة فى حياتهم المهنية ، فقد يكون منهم الطبيب والباحث العلمى والمهندس وغيرهم ، ثم نجدهم يتفوقون تفوقًا كبيراً بعد ذلك فى مجالات أخرى بعيدة عن تخصصاتهم كالموسيقى والفن والأدب . وقد يكون الدافع إلى ذلك ميلا قويا لم يتمكن الفرد من إشباعه عن طريق العمل الأصلى .

ومن ملاحظاتنا العابرة للناس نجد أن هناك اختلافا كبيراً فيما يحبون وما لا يحبون . فبعض الناس يحب العمل المتنوع والمتجدد والمتغير وبعض الناس

يحب العمل العقلى ، فى حين يميل البعض الآخر إلى العمل اليدوى وبعض الناس يحب أن يعمل مع غيره من الناس ، فى حين يميل البعض الآخر إلى العمل بمفرده .

ويعرف إدوارد سترونج Edward Strong الميل على أنه استجابة لرغبة فى شيء أو استجابة لعدم الرغبة فيه . ولما كانت الميول تتضمن استجابات لأشياء معينة فإنها تكتسب كلها بالتعلم ، ووفقا لذلك فمن الممكن أن تتعدل وتتغير فى المستقبل .

والميول عادة ما تنتج من تفاعل الفرد مع الخبرة ، كما أن الميول ما هى إلا تعبير عن استجابة الفرد نحو بيئته . فرغبة فرد ما فى أن يصبح ضابطا أو مهندسا ، وكراهيته فى أن يكون محاسبا أو معلما مثلا ، ما هى إلا انعكاس لخبرة الفرد وتفاعله مع البيئة وتأثره بها وبالاتجاهات السائدة فيها .

ويرى سوبر Super وهو أحد الرواد فى عملية القياس للتوجيه المهنى أن هناك أربعة تفسيرات أساسية للميول ترتبط بأساليب وطرق الحصول على بيانات عنها ، وهى :

أولاً : الميل الذى يعبر عنه الشخص Expressed interest وذلك بأن يقرر الفرد لفظيا حبه لنشاط أو عمل معين ، أو عدم حبه وعدم رغبته فى القيام به. وقد يكون تعبير الفرد عن ميوله غير واقعى ، أو قد يكون الشخص واقعا فى تقدير ميوله تحت تأثيرات بيئية معينة ، بحيث لا يصدق فى التعبير عن هذه الميول .

ثانيًا : الميل الذى يظهر نتيجة لقيام الفرد بنشاط معين واشتراكه فيه اشتراكا فعليا Manifest interest فالطالب الذى يهتم بالمناقشة فى حصص اللغة ويكثر من الاطلاع الخارجى فى النواحى الأدبية ، ويشترك فى مختلف الأنشطة ذات

الطابـع الأدبى ، يمكن الـقول بأن لديه مـيولا أدبية . وكذلـك الحال بالنـسبة للطلاب الذين يشتركون فى مختلف أوجه النـشاط الفنية ويسهمون فيها إسهاما فعالا دون أن تكون مفروضة عليهم ، يمكن القول بأن لديهم ميولا فنية .

ولكن قد تحد ظروف بيئية معينة من فرص إظهار الميل . فالطالب قد يكون لديه مـيول فنية أو مـوسيقية ولـكنه يعيش فـى بيئة رجعـية جامدة تحرم عـليه الاشتراك فى أى نشاط موسيقى أو فـنى . وفى هذه الحالة لا يمكن الاستدلال على الميل من مشاركة الطالب فى النشاط الذى يميل إليه لأنه قد حيل بينه وبين هذا النشاط .

ثالثًا : الميل الذى تقيسه الاختبارات Tested interest وهذا يقوم على أساس افتراض أن الشخص الذى يميل لناحية معينة لابد وأن تكون لديه بعض البيانات والمعلومات عن هذه الناحية ، فمثـلا الشخص الذى لديه ميول زراعية عادة ما يكون لـديه الدافع لـمعرفة الكـثير عن الحـاصلات الزراعيـة ومواعيد زراعـتها وحصـادها ، وطرق زراعـة الأرض والآلات الزراعيـة المستـخدمة ، وأشـكال النباتات الـزراعية الهامة وغير ذلك من المـعلومات التى يمكن قياسـها عن طريق الاختبـارات . ومن الممكـن عن طريق قيـاس هذه المعلـومات الزراعيـة القول بتوافر المـيل الزراعى لدى الشخـص . هذا مع فرض عدم تخصـص هذا الفرد فى الزراعة وعدم صلته المباشرة بها .

رابعًا : الميل الذى تقيـسه الاستفتاءات Inventoried interest ويمكن تقدير هذا الميـل عن طريق عـرض قوائم تشمـل عددًا كبيـرًا من المهن والمـوضوعات الدراسية والأنشطـة وغير ذلك ، ويطلب من الشخص أن يـذكر مدى ميله أو عدم ميله لكل عنصر من العناصر التى تـتضمنها القوائم السابق الإشارة إليها . ويعطى لكل استـجابة وزن معين ، ويحصل الشخص على تقـدير يبين نمطا من

الميـول . وهذا الأسلوب مـن قياس الميـول يتسم بـالثبات أكـثر من الأسـاليب السابقـة ، ولو أن له عيوبا سـتناقش فيما بـعده . ومن أهم الاستفـتاءات التى تقيس الميول اختبار سترونج للميول المهنية Strong Vocational interest واختبار كودر للميول المهنية Kuder Prefrence Record .

وفيما يلى شرح مبسط لكل اختبار :

اختبار سترونج للميول المهنية :

وهـذا الاختبار[1] يتكـون مـن ٤٠٠ عـبارة موزعة علـى ثمانيـة أقسام ، وهى :

القسم الأول : ويتكون من مائة مهنة ووظيفة .

القسم الثانـــى : ويتكون من وسائل اللهو والتسلية المختلفة .

القسم الرابـــع : ويتكون من عدد ممثل من نواحى النشاط .

القسم الخامـس : يبين أنماط الأشخاص الذين يعجب بهم المختبر.

القسم السادس : ويتكون من عشرة من أوجه النـشاط ويطلب من المختبر أن يبين الثلاثة التى يفضلها عن غيرها .

القسم السابع : ويتـكون من أزواج من الأشـياء على المخـتبر أن يفـاضل بينها.

القسم الثامـن : ويتكون من أسئلة عن مدى تفـضيل المختبر لبعض عادات العمـل وظروفـه ، وتـوضح الـتكـيـف الاجتـماعـى والانفعالى للفرد .

(١) يفضل البعض استخدام عبارة استفتاءات الميول بدلا من اختبارات الميول .

وعلى الشخص أن يقدر ميله بالنسبة لكل عنصر من عناصر الأقسام السابقة على أساس : الميل - عدم الميل والكره - عدم الاهتمام أو اللامبالاة .

وتقوم فلسفة هذا الاختبار على فرض أن الأشخاص الناجحين فى مهنة معينة لهم صفات مميزة لما يحبونه تميزهم عن أفراد الطوائف الأخرى ، وتبعا لهذا الفرض طبق ستروبج اختباره على المشتغلين فى أربعين مهنة أو أكثر للحصول على نماذج الميول التى تسودهم . ويمكن لمعرفة مجموعة المهن التى تتفق مع ميول شخص ما ، مقارنة إجاباته فى الاختبار مع الميول المهنية السائدة فى كل مجموعة مهنية .

وقد قام «سترونج» بعدة دراسات تهدف إلى تصنيف المهن حسب الميول ، فوجد درجة عالية من التماثل بين ميول الرياضيين والمتخصصين فى العلوم الطبيعية والهندسية والكيماوية ، وهكذا تمكن من تصنيف أكثر من ثلاثين مهنة ووضعها فى سبع مجموعات ، غير أن بعض المهن كانت مختلفة عن بعضها من ناحية الميول التى تسود العاملين بها بحيث يكون من الخطأ ضمها مع أية مجموعة أخرى. ومن أمثلة ذلك مهن الموسيقيين ومديرى الإنتاج والمحاسبين.

والواقع أن المهن التى يتضمنها اختبار «سترونج» تعتبر محدودة نسبيا فى عددها بالمقارنة بالمهن السائدة الآن فى المجتمعات الحديثة فسترونج قد وضع اختباره منذ عدد كبير من السنوات ، وقد تغيرت أعداد هذه المهن والتخصصات داخل كل منها تغيرا كبيرا فى السنوات الأخيرة ، فزاد عددها لدرجة مدهشة ، كما تغيرت ظروف المهن ومتطلباتها ، نتيجة للتغير والتقدم التكنولوجى الكبير الذى يسير الآن بخطوات واسعة .

اختبار كودر للميول المهنية :

يعتبر اختبار «كودر» من أقدم الاختبارات التى استخدمت فى قياس الميول على نطاق واسع . فقد نشر هذا الاختبار فى عام ١٩٣٩ ، ويحتوى على ٥٠٠ عبارة مقسمة إلى مجموعات ثلاث عبارات ، يختار الشخص من بينها نوع النشاط الذى يحبه أكثر ، والنوع الذى يحبه أقل وينتج عن ذلك درجات خاصة بالميول تدخل تحت الأنماط العشرة الآتية : الخلوى والميكانيكى والحسابى والعلمى والإقناعى والفنى والأدبى والموسيقى والاجتماعى والكتابى .

وهذا الاختبار أسهل فى التطبيق من اختبار «سترونج» ويستطيع الشخص أن يصححه بنفسه ويضع درجاته على بروفيل Profile يمثل نواحى ميله المختلفة ، وبمقارنة هذا البروفيل بنماذج الميول للمهن المختلفة يمكن للشخص التعرف على ميوله والتعرف على أى المهن تناسبها مثل هذه الميول .

أنواع الميول والاهتمامات المهنية

قسم سوبر Super الميول المهنية إلى عدة أنواع ، وهذه الأنواع هى :

١ - الميل العلمى Scientific interest وهذا الميل يتضمن رغبة الفرد فى تفهم حقيقة وطبيعة العمليات البيولوجية والطبيعية وتفسير مختلف الظواهر على أساس علمى ، كما يتضمن أيضًا الرغبة فى الإضافة إلى رصيد المعلومات المتصلة بهذه النواحى ، والرغبة فى الاستخدام العملى لهذه المعلومات . والأطباء وعلماء النفس والكيميائيون وعلماء الطبيعة والمهندسون يكونون عادة مشبعين بهذا الميل .

٢ - الميل المادى أو الصناعى (الفنى) Technical or Material interest وهذا الميل يشبه إلى حد ما الميل العلمى ، لكنه يؤكد الرغبة فى التطبيق العملى

أكثر من الفهم النظرى . والميل المادى لا يقدر العلم فى حد ذاته ، ولكن يقدر ما يضيفه هذا العلم فى تطبيقاته العملية .

٣ - الميل الإنسانى أو الاجتماعى Humanistic or Social Welfare Interest وهذا الميل يظهر فى صورة اهتمام بالناس أنفسهم ، سواء أكان التعامل معهم كأفراد أو كجماعات معنوية . ومحور الاهتمام هو الناس . ليس بسبب ما يؤدونه أو يقدمونه للمجتمع من خدمات ، ولكن لأنهم مهمين فى حد ذاتهم ويستحقون الاهتمام والرعاية . ومن المهن المشبعة بهذا الميل. وظائف الخدمة الاجتماعية والتدريس والتمريض والإدارة المدرسية والكثير من الوظائف التخصصية المتصلة بخدمة الناس .

٤ - الميل المتعلق باتصالات الأعمال Business Contact Interest وهذا الميل يظهر فى اهتمام الفرد بالتعامل مع الناس بسبب المصلحة والمنفعة التى تعود على الفرد نفسه ، أو على المنشأة أو الهيئة التى ينتمى إليها أو يعمل لحسابها من وراء التعامل مع هؤلاء الناس . والاهتمام بالناس فى هذه الحالة ليس موجها للناس فى حد ذاتهم ، ولكنه موجه بهدف الحصول منهم على عائد أكبر ، ومن الوظائف المشبعة بهذا الميل لدرجة كبيرة المتعلقة بأعمال البيع والإعلان وبعض الوظائف الإدارية القيادية .

٥ - الميل المتعلق بالعمل المفصل والمنظم Systematic or Business Detail Interest ويشتمل هذا الميل على حب العمل المرتب والمنظم ، حيث يحتفظ الشخص بالسجلات والأوراق فى حالة منظمة ، وحيث ينساب العمل فى نظام ودقة ، وحيث تطبق نظم ولوائح محددة . والتركيز فى هذه الحالة عادة ما يكون على طريقة وأسلوب العمل وتفاصيله . وهذا الميل ينتشر بين المحاسبين والمشتغلين بالأعمال الإدارية والكتابية .

٦ - الميل الأدبى Litrary Interest ويمكن تعريفه على أنه الميل لاستخدام الكلمات للتعبير عن الأفكار وعن النفس وللتأثير على الغير . ومن أمثلة الوظائف المتصلة بهذا النوع من الميل المحامى والكاتب الصحفى .

٧ - الميول الموسيقية والفنية Musical & Artistic Interest ويظهر الميل الموسيقى والميل الفنى فى صورة اهتمامات بوسائط التعبير غير اللفظية ، والميول الموسيقية والفنية تبدو منفصلة الآن ، وقد يرجع ذلك إلى أن القدرات اللازمة للنجاح فى هذين المجالين مختلفة بدرجة كبيرة .

ومن الملاحظ أن بعض الناس قد تسودهم هذه الميول الموسيقية والفنية ، ومع ذلك قد لا يجدون مجالا مهنيا للتعبير عن هذه الميول تعبيرًا واقعيًا .

والميل الموسيقى أو الفنى إذا اقترن بالقدرات اللازمة ، فإن ذلك يكون طريقا للنجاح فى بعض المهن ، كمهن الموسيقيين والرسامين ومدرسى الموسيقى ومدرسى الفنون .

تقسيم آخر للميول المهنية

ومن التقسيمات الأقل تعقيدًا للميول المهنية للأفراد ، تقسيم الميول المهنية إلى أربعة أنواع رئيسية وهى :

(أ) الميل نحو الأشياء Things ويتمثل فى حب التعامل من جانب الفرد مع الأشياء المختلفة سواء كانت حية كالحيوان والنبات (لا يدخل فى نطاقها الإنسان) أو جامدة .

(ب) الميل نحو الناس People ويتمثل فى رغبة من جانب الفرد فى التعامل مع الناس على مختلف ألوانهم ومستوياتهم وظروفهم ومهنهم

والاهتمام بهؤلاء الأفراد بغض النظر عن العائد الذى يتحصل عليه الفرد من هذا التعامل .

(جـ) الميل نحو الأفكار Ideas ويظهر هذا الميل فى شكل حب التعامل مع المعلومات والأفكار ومختلف العلوم والرغبة فى الاستزادة منها وقضاء وقت ممتع معها .

(د) الميل الفنى والجمالى وتتمثل فى حب للفرد لكل ما هو جميل Aestnitics أيا كان مصدر هذا الجمال والصورة التى يوجد عليها .

(هـ) الميل للتعبير البدنى Physical expression ويظهر هذا الميل فى شكل حب من جانب الفرد لمشاهدة مختلف الأنشطة والهوايات التى تتضمن بذل الجهد البدنى أو رغبة من جانب الفرد للمشاركة فى الأنشطة التى تحتاج إلى جهد بدنى ، أكثر من احتياجها لجهد عقلى .

والتقسيم السابق للميول يمكن أن يفيد فى توجيه الأفراد مهنيا . فمثلا المعلم يجب أن يتوافر فيه الميل نحو الناس الذى يتمثل فى حب الناس والرغبة فى التعامل معهم ومساعدتهم وكذلك الميل للأفكار وذلك بجانب توافر القدرات والمهارات المهنية المطلوب توافرها فى المعلم الناجح .

استخدام مقاييس الميول فى التوجيه المهنى

لا شك أن الميول تعتبر نوعا من الدوافع التى تؤدى بالشخص إلى الالتحاق بالعمل الذى يحبه ويميل إليه ، والذى يستطيع أن يحقق فيه نجاحًا وتقدمًا . كما أن وضع الفرد فى عمل يميل إليه يجعله أكثر تمسكا به ويجعله أقل رغبة فى تغييره . ولكن يعاب على مقاييس الميول المختلفة ما يأتى :

١ - لا يمكن الاعتماد على الميول التى يعبر عنها الفرد لغويا لأنه عادة ما يعطى

بيانات مضللة عن هذه الميول ، خاصة إذا كان الأمر يتصل بالالتحام بكلية يرغبها أو مهنة يريد العمل بها ، كما أن بعض الأفراد ينقصهم التقدير الصحيح لميولهم .

٢ - عادة ما يشمل الميول التغيير والتعديل حتى مرحلة المراهقة المتأخرة ، وحتى بعد هذه المرحلة فقد تتغير الميول ولكن بدرجة أقل ، لذلك فإن الاعتماد الكامل على نتيجة استفتاءات الميول وغيرها قد يكون مضللا وضارا إلى حد كبير ، لأن الميول التى تحددها هذه الاستفتاءات للأفراد قد تتغير بمرور الوقت .

٣ - يستطيع الشخص عادة تزييف الميول التى تقاس عن طريق استفتاءات الميول ، وذلك حتى تتفق ميوله مع الميول المطلوبة للالتحاق بدراسة أو بمهنة معينة .

٤ - عادة ما توضح مقاييس الميول وجود ميل لعمل أو نشاط معين أو عدم وجود هذا الميل ولكن درجة الميل وعدم الميل عادة لا يمكن تحديدها بدقة ، ففى استفتاءات الميول مثلا كما هو الحال فى اختبار «سترونج» يحدد للشخص ميله أو عدم ميله للالتحاق بمهنة معينة . ولكن الاختبار لا يوضح بدقة درجة الميل أو عدم الميل حتى يمكن الحصول على نمط محدد واضح ودقيق لميول الشخص .

٥ - ليس من اللازم ارتباط القدرة مع الميل، وهذه نقطة خطرة يجب التنبه لها، إذ أنه يجب ألا يعطى للميول أهمية كبيرة ما لم تقترن بالقدرة فمثلا قد يكون لدى شخص معين ميول زراعية ولكن قد تنقصه القدرات الزراعية ، مما يجعل احتمال نجاحه فى الأعمال الزراعية أمرًا مشكوكًا فيه .

ومن الملاحظ أن بعض الأفراد يفوق ميلهم مستوى قدراتهم ، فى حين

نجد العكس بالنسبة للبعض الآخر . ومـن أمثلة النوع الأول ما نلاحظه بالنسبة لطلاب المدارس الـثانوية العامة فـى بلادنا . فغالبـيتهم يبدون ميـلا للدراسات العلمـية ، ويميلون لدراسة الطـب والهندسة . ولكن الواقـع يقول أن قدرات معظم هؤلاء الـطلاب تقصر عن التمشـى مع ميولهم ، لذلك يـجب أن يقترن تعرف الطـالب على ميوله بـتعرفه أيضًا على قـدراته واستعداداته وإمكـانياته ، حتى يكون مستوى طموحه Level of aspiration واقعيا .

والميل يمكن خلقه أما القدرة فلا يمكن خلقها ولكن يمكن تنميتها فى حدود معينة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - عرف الميل وكيف يظهر الميل فى حياة الأفراد العملية .

٢ - يرى سوبر Super أن هناك أربعة تفسيرات أساسية للميول ترتبط بأساليب وطرق الحصول على بيانات ومعلومات عنها . اعرض لهذه التفسيرات الأربعة .

٣ - اعرض بالشرح المختصر لكل اختبار مما يأتى :

(أ) اختبار سترونج للميول المهنية .

(ب) اختبار كودر للميول المهنية .

٤ - اشرح أهم أنواع الميول والاهتمامات التى تسود الأفراد .

٥ - أيهما أهم فى توجيه الأفراد مهنيا : التأكد من توافر القدرة للقيام بعمل معين لدى هؤلاء الأفراد أم التأكد من توافر الميل لهذا العمل لديهم .

٦ - هل يمكنك تصور أنواع الميول والاهتمامات التى يجب توافرها فى :

(أ) المعلم .

(ب) الطبيب .

(جـ) الممرضة .

(د) عامل الصيانة .

(هـ) مهندس الزراعة .

الفصل الثامن

العوامل الوراثية والبيئية المؤثرة علــى سلــوك الإنســان

سلوك الإنسان هــو من نتاج التفاعل المستـمر بين العناصر الوراثية والـبيئية منذ تكوين الإنســان فى بطن أمه وفى مراحل نموه المختلفة حـتى وفاته ورحيله عن هذه الأرض . وهـذه العوامل الوراثـية والبيئـية تكون فـى تفاعل مسـتمر ودائم . ونظرًا لطبـيعة هذه العوامل الوراثية والـبيئية التى تحيط بالـفرد وتعمل عليه وتؤثـر فيه واختلافها من فرد لآخر ، لـذلك فإننا نلاحظ اختلافـا بينا فى سلوك الأفراد وكثيرًا ما نجد هذا الاختلاف حتى بين سلوك الأخوة .

وإذا أردنا أن نحصر كل العوامل التى تؤثر على سلوك الإنسان وأن نشرح كل واحد من هذه العوامل فإننا نعـجز عن أن نفعل ذلك فى هذا الحيز المحدود من الكتاب ، لأن هذه العـوامل كثيرة ومتعددة ومتنوعة وسـوف نناقش فيما يلى بعض العـوامل الوراثية والعوامل البيئيـة العامة والهامة التى لها تـأثير كبير على سلوك الإنسان مهما اختلف زمانه ومكانه .

أولاً : العوامل الوراثية وأثرها على سلوك الإنسان

إذا أردنا أن نعدد عوامل الوراثة التى تـؤثر على سلوك الإنسان نلاحظ أن عددها قد يـكون محدودًا وقليلاً بالـنسبة للعوامـل البيئية التى قـد لا تقع تحت حصر ، ولـكن العوامل الـوراثية رغم قلـة عددها الظاهـر إلا أن تأثيرها كـبير وعظيم وواضح على سلوك الإنسان كما أنها تحدد هذا السلوك لدرجة كبيرة .

ماذا يرث الإنسان

من الأمور الهامة التى يرثها الإنسان وتؤثر تأثيراً كبيراً على سلوكه ما يأتى:

١ - القدرات العقلية العامة والخاصة

فقد أثبتت البحوث أن الذكاء أو ما يطلق عليه القدرة العقلية العامة موروث وفطرى لدرجة كبيرة أى أن كل فرد يولد بقدر معين من هذه القدرات العقلية لا يتعداها . وهذه القدرات تسمح بها عوامل الوراثة . ومن الممكن تنمية هذه القدرات عن طريق تمكين الفرد من أن يستغل هذه القدرات العقلية الموروثة إلى أقصى الحدود الممكنة ولكن لا يمكن عن طريق البيئة الصالحة المناسبة من أن نخلق ذكاء للفرد لا تسمح به الوراثة .

والذكاء المرتفع هو أهم ما يميز الإنسان عن سائر الحيوانات الأخرى كما أن الذكاء يحتاج إليه الفرد للسلوك الجيد فى مختلف نواحى الحياة . فالذكاء ضرورى للنجاح المدرسى والنجاح فى مختلف المهن ، كما أن الذكاء أصبح ضرورة لمختلف أشكال السلوك الاجتماعى والعلاقات الزوجية السعيدة . ويحتاج الفرد للذكاء فى حل المشكلات التى تصادفه فى حياته اليومية وفى مواجهة مختلف مواقف الحياة .

والواقع أنه إذا انخفض ذكاء الفرد انخفاضا كبيراً أطلق على هذا الفرد متخلفا عقليا Mentally retarded واضطرب سلوك الفرد وانخفض مستوى هذا السلوك لدرجة بعيدة . وأوصل هذا التخلف العقلى الفرد إلى الفشل وعدم الفاعلية فى مختلف نواحى الحياة .

وبجانب الذكاء أو ما يطلق عليه القدرة العقلية العامة التى يحتاج إليها الإنسان فى سلوكه فى مختلف نواحى الحياة ، نذكر أيضًا القدرات العقلية

الخاصة ، وأصل هـذه القدرات استعداد موروث يـولد به الفرد ويختـلف هذا الاستعـداد من فرد إلى آخـر لذلك يطـلق أحيانًا عـلى هذه القـدرات العقلـية الخاصة : الاستعدادات العقلية الخاصة . وسميت خاصة لأن الفرد يحتاج إليها للنجاح فى بعض مجالات الحياة والعمل دون غيرها من المجالات ، ونذكر من هذه القدرات الـعقلية الخاصـة : القدرة اللفظيـة والقدرة الحسابيـة أو العددية والقدرة الميكانيكـية والقدرات الكتابية وغيرها . ولتوضـيح هذا القول نذكر أن بعـض الأفراد يولدون بـاستعداد لـفظى ولغـوى مرتفع وعـن طريق الممـارسة والتعلم والقراءة والكتابة يتحول هذا الاسـتعداد إلى قدرة لفظية لغوية واضحة وظاهرة تمكن الفـرد من التفوق فى المجالات الأدبية واللغويـة ومن التفوق فى بعض الأعمال كالمحاماة والأدب والكتابة الصـحفية والتدريس وغيرها . وهناك معادلة توضح وتشرح ذلك .

استعداد Aptitude + جهد وممارسة وتعلم = قدرة Ability

الأدلة التى تثبت أن الذكاء فطرى وموروث :

وضح ما تقدم أن مـن الصفات الهامة التـى يرثها الإنسان الذكاء . ويـعتبر الذكاء أثمن ما يرث الإنسـان الإنسان لأنه فضل على الحيوان بالعقل والذكاء .

وقد ثارت الكثير من المناقشات حول أثر الوراثة والبيئة على الذكاء . وهل هذا الذكاء قدرة فطرية بمعنى أنه استعـداد يرثه الفرد عن آبائه وأجداده ، ويعتبر بذلك من صفات الفرد الثابتة نسبيًا ولا يمكن تعديله وتغييره ، أو أن الذكاء يتأثر كثيرًا بظروف البيئة المحيطة بالفرد ؟ وإذا سلمنا بأثر كل من الوراثة والبيئة على ذكاء الفرد فما زال يبقى أمامنا مشكلة تحديد مقدار أثر كل منهما .

والواقع أنـه للإجابة على الـتساؤلات السابقـة يمكن أن نلجأ فـى الدراسة والبحث إلى واحد من الأساليب الآتية :

(أولاً) تثبيت عامل الوراثة وتغيير البيئة لمعرفة أثر البيئة على الذكاء ويمكن تحقيق ذلك عن طريق :

١ - مقارنة بعض التوائم المتماثلة Identical twins فى بيئات مختلفة وذلك بأن نحصل على مجموعات من التوائم يعيش فى بيئة مخالفة لبيئة التوأم الآخر، وبقياس ذكاء كل توأم نرى أثر البيئة المختلفة على الذكاء مع فرض ثبات العوامل الوراثية .

٢ - مقارنة نفس الفرد وهو يعيش فى بيئات مختلفة . ويتم ذلك مثلا عن طريق الحصول على عينة من الأطفال يعيشون فى أحد الملاجئ ونقلهم إلى بيوت للتبنى Foster homes ظروفها أحسن أو أسوأ من ظروف الملجأ الذى كانوا يعيشون فيه ، وملاحظة التغييرات التى تحدث على ذكائهم بعد معيشتهم تحت الظروف الجديدة لمدة كافية . وفى هذه الحالة فإننا نكون قد ثبتنا العوامل الوراثية وغيرنا العوامل البيئية .

(ثانيًا) : تثبيت العوامل البيئية مع تغيير العوامل الوراثية لمعرفة أثر الوراثة على الذكاء ويتم ذلك عن طريق وضع أفراد مختلفين فى الصفات الوراثية فى بيئة موحدة . فإذا كانت البيئة هى العامل الهام المؤثر فى الذكاء ، فإننا نتوقع أن يغلب أثر البيئة على الذكاء ، ونجد اتفاقا وتقاربا فى ذكاء الأفراد الذين عاشوا فى بيئة واحدة بالرغم من اختلاف الصفات الوراثية بالنسبة لكل واحد منهم .

نتائج البحوث والدراسات تثبت أن الذكاء موروث :

والواقع أن عشرات من البحوث والدراسات قد أجريت لتحديد أثر البيئة والوراثة على الذكاء . ومعظم هذه البحوث تشير إلى الأثر الغالب للوراثة ،

مع الاعتـراف بأثر البـيئة المسـاعد . فالبـيئة الصـالحة المناسـبة تمكن الـفرد من استغلال ذكائه وطاقته العقلية الكامنة إلى أقصى الحدود الممكنة .

ومن الدلائـل التى تساق لـلتدليل علـى أثر الوراثة الكـبير على الـذكاء ما يأتى :

١ - البحث التى قـام بها ترمان Terman على عدد كبير مـن الأطفال الموهوبين وأوضحت الأثر الكبير للعوامل الوراثية على الذكاء .

٢ - البحـث الكبيـر الذى أجراه جولـتون Galton على المشاهـير فى مجالات العلوم والأدب والفنـون والسياسة فى انجلترا ، وأثبت أن لـهؤلاء المشاهير والعظماء أقـارب أيضًا من المشاهير والعظمـاء من بين الآباء أو الأجداد أو الأعمـام أو الأبناء والأحـفاد وغيـرهم . وهـذا يوضح أثـر الوراثة عـلى التفوق والشهرة التى عادة ما تعتمد على الذكاء .

٣ - أوضحت البحـوث التتبعية أن الأغبـياء والمتخلفين عقـليا تكثر نسبـتهم فى العائـلات المشهورة بانخـفاض الذكاء ، كمـا أن نسبة المتـخلفين عقلـيا بين أبنائـهم تزيد عـنها بين الأفـراد العاديين الـذين يندر أن يـولد لهم أطـفال متخلفين عقليا .

٤ - أثبـتت نتائـج الدراسات المقـارنة للذكـاء على أن التـشابه فى درجـة ذكاء الأفراد يزداد كلما زادت درجة القرابة بينهم . فقد أثبتت إحدى الدراسات أنه بـينما يصـل معامل الارتبـاط بين ذكاء عدد من الـتوائم ٠,٨٦ نجد أن معامل الارتباط بين ذكاء الاخوة يقل عما سبق ويصل إلى ٠,٥٠ تقريبًا . أما معامل الارتباط بين ذكاء أولاد العم فلم يزد أكثر عن ٠,٣٠ وفى حالة عدم وجـود أية صلة قـرابة بين مجـموعة مـن الأفراد ، فإننـا لا نجد أى ارتباط بـين ذكاء هؤلاء الأفراد . وهذا الارتـباط الموجب بـين ذكاء الأفراد

الذى يزداد كلما زادت درجة القرابة ، يوضح أثر الوراثة فى خلق هذا الارتباط وهذه العلاقة بين ذكاء هؤلاء الأفراد ، مما يدل على أن الذكاء من الصفات التى تورث .

٥ - أثبتت الدراسات التى أجريت على الأفراد الذين ينشأون فى بيئة موحدة - كالأطفال الذين تضمهم ملاجئ اللقطاء مثلا - على أن الفروق بينهم فى الذكاء كبيرة ، رغم توحد البيئة وتساويها بالنسبة لهم . وهذا الاختلاف الكبير بينهم فى الذكاء يرجع إلى العوامل الوراثية ، إذ أن كل طفل فى هذا الملجأ جاء إليه وهو يحمل صفات وراثية مختلفة .

٦ - ثبت بالدراسة أن أثر البيئة على الذكاء عادة ما يكون محدودًا . فمثلاً فى إحدى الدراسات[1] التى أجريت على ١٩ زوجا من التوائم حيث تربى كل واحد من التوائم فى بيوت التبنى Foster homes بعيدًا عن التوأم الآخر ، وجد أن الفرق فى متوسط نسبة الذكاء للـ ١٩ زوجا من التوائم كان حوالى ٨,٢ نقطة . وقد ثبت أن هذا الفرق ليس له دلالة أو قيمة من الناحية الإحصائية . وهذا يعنى أن معيشة كل توأم فى بيئة مختلفة عن التوأم الآخر وتغير ظروف البيئة بالنسبة لكل واحد منهما لم يؤدى إلى فروق كبيرة بينهما فى الذكاء .

٧ - وجد أن تغيير البيئة وتحسينها أو جعلها أكثر سوءا ، لا يحدث تغييرا جوهريا فى مستوى ذكاء الأفراد ، بل أن الأفراد الذين تضمهم معاهد ومؤسسات المتخلفين عقليا يظلون منخفضى الذكاء رغم كل ما يبذل معهم من جهود فى سبيل تحسين ظروف البيئة المحيطة بهم ورعايتهم تعليميا

---

(1) A. Gesell and H. Thompson. "Twins T. and C. From Infancy to Adoleseance: A Biegenetie study of Individual Differences by Method of Co-Twin, Control" Genetie Psychology Monographs, 1941, 24: 3 - 122 .

واجتماعيا ونفسيا . ومن نَاحيــة أخرى فقد وجد أن الشخص الذكى يظل كذلك مهما ساءت حوله ظروف البيئة .

والواقع أن الأدلة السابقة التى تساق لتأكيد أثر الوراثة على الذكاء لا تجعلنا نغفل تمامًا أثر الـبيئة عليه . فالبيئــة الصالحة والمناسبة تمكن الـفرد من استغلال ذكائه وطاقاته العقـلية إلى أقصى الحدود الممكنة . ويزيد أهميــة البيئة الصالحة المناسـبة وأثرها عـلى الذكاء فـى السنوات الأولـى لحياة الطـفل وحتى مـرحلة المراهقة حـيث يحقق الطفـل فى هذه السنوات الـقدر الكبير من نمـوه ونضجه العقلى .

ما الرأى بالنسبة لآباء أذكياء ينجبون أبناء متخلفين ؟

هل يتعارض وجود آباء أذكيــاء ينجبون أبناء متخلفين عقلـيا مع التأكيد بأن الذكاء فطرى وموروث . فـالملاحظة والدراسات أثبتت أن هناك أبنــاء متخلفين عقليا (منخفضى الذكاء جدًا) يولدون لآباء أذكياء . والواقع أن هذا لا يتعارض مع القول بأن الذكــاء فطرى وموروث ، لأن التخلف العقلــى وانخفاض الذكاء الشديــد لبعض الأطـفال قد يكون لــه أسباب أخرى غيــر العوامل الــوراثية . فالتخلف العقلى وانخفاض الذكاء الشديد قد يكون من أسبابه - غير الوراثية ما يأتى :

١ - إصابة الأم ببــعض الأمراض أثناء الحمل كـالحصبة الألمانيــة أو تعاطى الأم لأنواع معينة من العقاقير بإفراط دون أذن من طبيب .

٢ - إصابة الـطفل ببعض الأمــراض لم يسرع فى علاجــها فتترك أثرهــا المدمر بالنسبة لخلايا مخ الطفل ، كإصابة الطفل بالحمى التيفودية وعدم معالجتها بسرعة وبفاعلــية أو إصابته بأحد أمراض التهابات المخ والـتهابات الأغشية المحيطة به كالحمى المخية الشوكية مثلا .

٣ - تعرض الطفل فى الصغر لأية إصابة فى الدماغ نتيجة لصدمة أو وقوع من على السرير أو كرسى مرتفع .

الشكل العام موروث
وله تأثير على سلوك الفرد

والفرد يرث شكله العام أيضًا من الوالدين والجدود بنسب تقررها قوانين الوراثة . ويدخل فى الشكل العام الطول والقصر ، ولو أن للبيئة بعض الأثر على هذه النواحى . كما يرث الإنسان أيضًا تقاطيع الوجه ولون البشرة والشعر ولون العينين .

ولا شك أن الشكل الخارجى للفرد يؤثر تأثيراً معينًا على شخصية الفرد وعلى سلوكه . ونقصد بالشكل الخارجى : وجه الفرد على مقياس الجمال - القبح ، وكذلك أبعاده الجسمية من حيث الطول والوزن . والأثر الأول الذى يتركه الفرد على الآخرين عادة ما يكون من شكله الخارجى . فعندما يقابل أحد الأفراد آخرين لمدة قصيرة فى مكان ما . فعادة ما يرى الآخرون هذا الفرد ويقومون شخصيته ويحكمون على أساس شكله الخارجى ، طالما أنه لم تتح لهم فرصة التعرف على بعض الجوانب الهامة غير الظاهرة من شخصيته ، وكثيراً ما يكون هذا الشكل الخارجى خادعا . فقد يوحى الشكل الخارجى بأشياء ليست فى مخبر هذا الفرد . وقد يعمل ذلك على تيسير أمور الفرد أو تعويقها . ويذكر المؤلف حالة أحد مدرسى الثانوى جاء يشتكى إليه من رسوبه فى الاختبار الشخصى الذى كان يعقد لاختيار المدرسين المعارين للتدريس فى البلاد العربية . ويذكر هذا المدرس أنه تقدم لهذا الامتحان لعدد من السنوات المتتالية ، وكان يرسب فيه بالرغم من أن الأسئلة التى كانت توجه إليه كانت بسيطة وسهلة . وقد رجح المؤلف أن يكون الشكل العام لهذا المدرس سببا فى

رسوبة فى الاختبار الشخصى ، فقد كان الشكل الخارجى لا يوحى بالذكاء أو بالشخصية المتزنة ، وهذا على عكس حقيقة المدرس ومخبره . ونظراً لأن المقابلة الشخصية لم تكن تستغرق أكثر من دقائق معدودة ، فلم يكن أمام أعضاء لجنة الاختبار فرصة كافية للتعرف على حقيقة إمكانيات وقدرات هذا المدرس والاكتفاء بالحكم عليه من مظهره . وقد أثر هذا الموقف المحبط على سلوك المدرس واتجاهاته فبدا قلقا ساخطا وعدوانيا .

وكثيراً ما يسبب الشكل العام للفرد الإحباط ، وقد يجلب عليه سخرية واستهزاء الآخرين ، وهذا يسبب للفرد التوتر والقلق . وكثيراً ما يؤثر ذلك تأثيراً سيئًا على فكرة الفرد عن نفسه ومدركه عن ذاته . وقد يؤثر هذا تأثيرا سيئًا أيضًا على سلوك الفرد واتجاهاته نحو الناس ونحو المجتمع ككل .

ولا يقتصر الشكل العام على الوجه فقط بل ينطلق أيضًا إلى أبعاد الجسم المختلفة Body dimensions كالطول والقصر والسمنة والنحافة . فقد يؤثر هذا أيضًا على مدرك الفرد عن ذاته ، كما قد يؤثر على علاقات الفرد بغيره من الأفراد والأثر الذى يتركه الفرد فيهم عندما يقابلهم أو يتعامل معهم .

هذا بالإضافة إلى أن أبعاد جسم الفرد قد تساعده على الالتحاق بنوع معين من التعليم ، وقد تحرمه من نوع آخر . فالفرد قصير القامة قد يحرم من دخول الكليات العسكرية بالرغم من توافر ميل شديد للنواحى العسكرية لديه ، وقد يسبب هذا للفرد الكثير من الإحباط والتوتر والقلق ، نتيجة التحاقه بكلية أخرى لا يرغبها ولا يميل إليها . وقد يلجأ هذا الفرد قصير القامة إلى تعويض هذا النقص بصور سلوكية قد تكون مناسبة وقد تكون غير مناسبة .

وقد يحرم الفرد من النجاح فى عمله بسبب بعض هذه الصفات الجسمية . فإذا كان يعمل معلما فى مدرسة ثانوية مثلا ، وكان يتميز بسمنة مفرطة أو قصر

شديد ، فإن هذا قد يستدعى سخرية الطلاب منه . وتوجيههم الكثير من المضايقات إليه ، مما قد يؤثر تأثيراً سيئًا على نجاحه فى عمله وعلى علاقاته بطلابه وعلى تقدمه المهنى .

والواقع أن جمال الوجه أو عدمه والشكل العام للجسم وأبعاده ليس لها فى حد ذاتها أثر واضح على سلوك الفرد وعلى شخصيته ولكن أثرها يتوقف على مدى تقبل الفرد أو عدم تقبله لهذه الصفات الجسمية ، كما يتوقف أيضًا على ما يفعله الفرد لمقابلة ومواجهة هذه الصفات . فالفرد قد يكون له وجه قبيح ولكن يمكنه تقبل هذا الوجه وتقبل ذاته . وقد يحاول الفرد تعويض أو تغطية قبح هذا الوجه بحلاوة اللسان والفكر الخلاق والجهد الدائب فى تحسين نفسه وفى خدمة الناس . وقد يسلك فرد آخر قبيح الوجه مسلكا مخالفا ، فيسخط على وجوده وقد يحقد على غيره وقد يدفعه هذا إلى الانطواء أو إلى سلوك غير اجتماعى وعدوانى .

وإذا كان عدم تقبل الفرد لقبح وجهه أو عدم تقبله لبعض صفاته الجسمية غير الحسنة قد يؤدى بالفرد إلى سلوك شاذ ، ويؤثر أحيانًا تأثيرًا سيئًا على شخصية الفرد ، فإن حسن وجه الفرد أو تمتع الفرد بصفات جسمية مناسبة ، لا يعنى دائمًا أن هذا سيكون له أثر موجب على سلوك الفرد وعلى شخصيته. فمثلا قد تصادف فى الحياة فتاة جميلة للغاية ، فيؤدى بها هذا الجمال إلى غرور قاتل وإلى عدم محاولة تجميل النفس بالخلق والعقل والعلم . وعادة ما يكون أثر ذلك سيئًا على شخصية الفتاة . وقد يدفع هذا الجمال الزائد بالفتاة إلى الاضطراب النفسى ، مثلما حدث بالنسبة لفتاة جميلة أصبحت تتشكك فى كل الأفراد الذين يتقربون إليها أو يتعاملون معها اعتقادا منها بأنهم يطمعون فى جمالها ويجذبهم هذا الجمال وليست شخصيتها.

هذه لمحات بسيطة لبعض الصفات الموروثـة مثل الشكل العام للفرد وكيف تؤثر هذه الصفات على سلوك الفرد وعلى علاقاته مع نفسه ومع الآخرين .

بعض الامراض قد تورث ايضا

وقد أثبتت البحوث أيضًا أن بعض الأمراض قد تـورث بمعنى أن الآباء إذا كانوا مـصابين بها يكـون الأبناء أكثر عرضـه للإصابة بهـا نتيجة أنهـم يولدون ولديهم الاسـتعداد للإصابة بـهذه الأمراض ، ولا تدخل ضمـن هذه الأمراض المعديـة التى تنتقـل عدوى المرض من الآباء إلـى الأبناء عن طريق المخـالطة ، ولكنها أمراض أخرى غير معدية كمرض السكر واضطرابات الغدد ومرض عمى الألوان Color Blindness وبعض الأمراض العقلية وغيرها .

مدركات خاطئة عن الوراثة :

هنـاك من الناس مـن ينسب إلـى الوراثة بدون وجـه حق مسئـوليتهـا عن نواحى معيـنة ، ومن ذلك ما يقال أن فردا ما ورث الإجـرام من والديه أو أنه ورث الاضطرابات الانـفعالية والمغالاة فى انـفعالات كالغضب والـقلق والحزن وغير ذلك . والواقع أن النـواحى السابقة من صنع البيئـة وليس للوراثة دخل فيها . فالفرد يكتسب الإجرام ولا يرثه . والفرد يكتسب الاضطرابات الانفعالية والإنحرافات السلوكيـة من البيئة المحيطة وليس للوراثة إلا تأثـير ضئيل فى مثل هذه الأحوال .

صعوبات البحث فى أثر الوراثة والبيئة على سلوك الإنسان

والواقع أن البحث فى أثر الوراثة والبيـئة على سلوك الإنسان وتحديد ذلك بصورة قـاطعة تصادفه صـعوبات كبيرة ، فـمثلا من الصـعب أن نقوم بتثـبيت العـوامل الوراثيـة لكى نعـرف أثر العوامـل البيئـية على سـلوك الفرد وعـلى

شخصيته . فمن المستحيل أن نجد مجموعة من الأفراد لهم نفس الصفات الوراثية ، كما أنه من المتعذر أن نقوم بتثبيت العوامل البيئية تمامًا لنعرف أثر العوامل الوراثية على تصرفات الفرد وعلى شخصيته وعلى حياته ، وحتى عندما نتصور ثبات بعض العوامل البيئية والوراثية فهذا التصور عادة ما يكون بعيدًا عن الحقيقة . فمثلا قد نتصور أن الأطفال اللقطاء الذين يجمعهم ملجأ واحد أو مؤسسة اجتماعية واحدة ، تجمعهم بيئة واحدة ومؤثرات بيئية متشابهة، فهم يعيشون فى مكان واحد ويلقون رعاية اجتماعية وتعليمية ومادية واحدة ، ولكن هذا التصور فرضى بحت . فبالرغم من تصور المعاملة الواحدة والموثرات البيئية الموحدة بالنسبة لكل أطفال الملجأ أو المؤسسة ، فلابد أن نجد اختلافا فى رعاية ومعاملة هؤلاء الأطفال حسب شخصيات هؤلاء الأطفال وسلوكهم وحسب شخصيات الأفراد الذين يقومون على رعايتهم . وهذا يجعل من الصعب أن نرجع إلى الوراثة وحدها الفروق بين هؤلاء الأطفال من ناحية السلوك والخلق والذكاء والشخصية ، لأن المؤثرات والظروف البيئية لم تكن موحدة ومتشابهة تمامًا بالنسبة لهؤلاء الأطفال .

ثانيا : العوامل البيئية وأثرها على سلوك الإنسان

تؤثر البيئة على سلوك الإنسان بصور مختلفة . ويقصد بالبيئة جميع المؤثرات التى تحيط بالفرد . فالمنزل والمدرسة ودور العبادة وأماكن العمل والمؤسسات السياسية والاجتماعية وغيرها تعتبر جزءًا من البيئة . ولا يوجد من ينكر أثر البيئة على سلوك الإنسان وإنما الاختلاف فى الرأى قائم بالنسبة لمقدار هذا الأثر الذى توقعه البيئة على سلوك الإنسان وتصرفاته وسوف نختار للمناقشة فى إطار أثر البيئة على سلوك الإنسان العوامل البيئية الآتية[1] :

(١) هذه العوامل مذكورة على سبيل المثال لا الحصر ، لأن العوامل البيئية التى تحيط بالإنسان كثيرة ومتنوعة ومتغيرة .

١ - الثقافة وأثرها على سلوك الإنسان .

٢ - الجماعات وأثرها على تصرفات الإنسان وأفعاله .

٣ - الطبقة الاجتماعية للفرد وأثرها على سلوكه .

٤ - القيم الاجتماعية وأثرها على السلوك .

وسوف نناقش العوامل السابقة فيما يلى لمعرفة أثرها على سلوك الإنسان وتصرفاته وأفعاله :

١ - الثقافة وأثرها على سلوك الإنسان :

الثقافة Culture التى تسود مجتمع معين يمكن تعريفها على أنها طريقة حياة الناس Way of life والثقافة عبارة عن نسيج من المعرفة والمعتقدات والقيم والمهارات وأنماط التفكير والمؤسسات التى يعيش فيها الفرد ويتعامل معها[1] . ويدخل فى إطار الثقافة الأساليب التى يتبعها الأفراد لكسب العيش ، والأبطال الذين يقدسون ، والموسيقى التى يلعبون وأسلوب العناية بأطفالهم وتربيتهم والتنظيم الأسرى وأسلوب اتصال الناس وانتقالهم . وهذه غيرها من البنود مما لا يمكن حصره فى هذا المجال الضيق يكون ويصنع الثقافة التى يعيش فى ظلها الناس . فالثقافة تعتبر الجانب الهام من البيئة التى صنعها الإنسان بنفسه ويعيش فى ظلها : تؤثر فيه ويتأثر بها .

أثر الثقافة على سلوك الأفراد والجماعات :

الواقع أن للثقافة تأثيرها الواضح على سلوك الأفراد . فعموميات الثقافة Universals وهى ذلك القدر من الثقافة التى تشيع بين عدد كبير من الأفراد

(1) B. Othanel Smith and Others, Fundamentals of Curriculum Development, New York : World Book C. 1987. p 4 .

الراشدين فى المجتمع ويشتركون فيها - تقرب بين الناس فى المجتمع وتربط أفراد المجتمع بعضهم ببعض . وعادة ما يتأثر الفرد بعموميات الثقافة ويمتصها من مجرد معايشته لهذا الجو الثقافى الذى يسود المجتمع . فأسلوب الفرد فى التعامل مع الناس ومع الحيوان ومع الأشياء وأنماط التفكير وأسلوب المأكل والمشرب وطرق التحية والمجاملة والسلوك المتقبل ، هذه وغيرها أمور يتقبلها الفرد دون تفكير أو مناقشة أو معارضة . وعموميات الثقافة عادة ما تشكل الكثير من أوجه الشبه بين الأفراد وتقرب الفوارق السلوكية بينهم .

وتقدم الثقافة عدداً كبيراً من أنماط السلوك وأشكال التكيف المعد مسبقًا والتى يمكن للفرد استخدامها فى مواجهة المواقف والمشاكل ، وعلى الفرد إلا أن يتعلمها ، فإذا واجه الفرد موقفا أو مشكلة معينة فإنه عادة ما يجد السلوك المناسب والحلول الجاهزة لمواجهتها . فإذا جاع الفرد كانت أمامه (عن طريق الثقافة التى تسود المجتمع) إجابة سريعة لما يمكن أن يفعله لإشباع حاجته للطعام . وإذا دخل فى علاقة مع غيره من الناس يعرف من غير مشقة كيف يكون التصرف المناسب ، وإذا أهين وجد سريعا رد الفعل المناسب للرد على الإهانة بسرعة فلا يضيع وقته فى التفكير فى كل مرة فيما يكون عليه سلوكه وتصرفه فى مواجهة كل موقف وكل مشكلة . وهذا يوفر على الفرد الجهد والوقت . وهذا لا يعنى أن الثقافة تزود الفرد بإجابات جاهزة وأنماط سلوك معدة مسبقا عن كل المشكلات والمواقف التى تقابله فى حياته ذلك لأن بعض هذه المشكلات والمواقف قد تقتضى من الفرد تفكيراً وتصرفا جديداً .

والثقافة التى تسود مجتمعا معينا تحدد نواحى الصراع Confliet فى حياة الأفراد ، وذلك حين تتعارض القيم الأساسية والعادات والتقاليد السائدة فى المجتمع مع سلوك الفرد ومحاولاته المتعددة لإشباع حاجاته ودوافعه . فالفرد يسعى دائمًا للتوافق والتكيف وتحقيق أهدافه وإشباع دوافعه . ولكن قد

يتعارض ذلك مع القيم والتقاليد والعادات التى تمثل جزءاً من الثقافة السائدة فى المجتمع الذى يعيش فيه الفرد . وقد يؤدى ذلك إلى مواجهة الفرد للصراع ، وإلى إثارة صور من التوتر والقلق والخوف فى نفس الفرد .

وكثيراً ما تفرض الثقافة السائدة فى مجتمع ما قيودا معينة على تصرفات الفرد وعلى تفكيره وعلى حريته فى التعبير عن نفسه . وقد يؤدى هذا إلى شعور الفرد بالإحباط ، وإلى لجوء الفرد للعدوان ضد الأشياء أو الأشخاص الذين سببوا له الإحباط . فالثقافة التى تسود مجتمع معين تضع حدوداً لتعلم الفرد ولسلوكه ولتصرفاته وتؤثر على شخصية هذا الفرد بأشكال مختلفة .

وتسبب فترات التغيير الثقافى نتيجة للأفكار والآراء والفلسفات الجديدة ونتيجة للمبتكرات والمخترعات الحديثة الكثير من الاضطراب النفسى والقلق بين صفوف أفراد المجتمع . وكثيراً ما يقاوم ويعارض الأفراد هذا التغيير الذين يحسون فى أول الأمر أنه يهدد مصالحهم ويعرضهم للخطر .

وأخيراً فإنه يمكن القول أن الإنسان لا يستطيع أن يسلك ويتصرف فى فراغ، ولكن كل سلوك وتصرفات الفرد تتم فى إطار وفى حدود الثقافة التى تسود المجتمع ، ذلك إذا أراد الفرد لسلوكه وأفعاله أن تكون متقبلة فى المجتمع وإذا أراد أن ينجح ويتقدم فى هذا المجتمع .

٢ - الجماعة وأثرها على تصرفات الإنسان وافعاله :

يعيش الفرد فى أي وقت من أوقات حياته فى عدد من الجماعات كجماعة الأسرة وجماعة العمل وجماعة النادى وجماعة المدرسة وغيرها من الجماعات . وهذه الجماعات لها تأثيرها على سلوك الفرد : إنتاجه وتفكيره واتجاهاته وقيمه ، ويختلف تأثير هذه الجماعات على الفرد تبعًا لظروف وأحوال معينة . فالجماعة التى تشبع حاجات ومطالب الفرد المادية والاجتماعية والنفسية عادة ما

تكون أقدر من غيرها فـى التأثير على سلوك الفرد . وللجماعات وسائلها فى توقيع الضغوط Pressures على الفـرد حتى يخضع لـقيم الجماعة واتجاهاتها ومعاييرها وأنماط السلوك السائد فيها . وقد تطرد إحدى الجماعات الفرد من عضويتها لأنه لم يستطع أن يكيف نفسه وسلوكه ليواجه مطالب الجماعة ، وهذا ما نشاهده فى السلوك غير الاجتماعى الذى يصدر عن بعض الأفراد الخارجين على نظم المجتمع وقيمه وتقاليده .

ومن الجماعات التى لها تأثير واضح وباق على الفرد وسلوكه فى مختلف سنوات حياته الأسرة التى ينشأ ويتربى فيها الفرد . فالفرد يقضى فى هذه الأسرة أهم السنوات الأولى من حياته معتمدا اعتمادا كليا على الوالدين أو الكبار المحيطين به فى إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية. وعن طريق النماذج البشرية Models التى يخالطها الفرد وتقليده لها وتأثره بها وتقمصه لبعضها يمتص الفرد فى طفولته الكثير من القيم والاتجاهات وأنماط التفكير وأساليب التحدث وطرق التعامل مع الغير . وقد أثبتت الكثير من البحوث والدراسات أن أثر السنوات الأولى التى يعيشها الفرد فى الأسرة على سلوك هذا الفرد عندما يكبر ، يعتبر من الآثار الباقية التى من الصعب تعديلها وتغييرها .

ومن الجماعات ذات التأثير الواضح على سلوك الفرد : المدرسة . والمدرسة تزود الفرد بقدر كبير من المهارات والخبرات والمعلومات التى خطط لها مقدما ، والتى تتفق مع مرحلة العمر التى بلغها الفرد والتى تساعده على مواجهة مطالب الحياة العملية عندما يخرج إليها . ومن خلال الخبرات التى يكتسبها الطفل فى المدرسة ومن خلال المواقف الاجتماعية والتعليمية التى يقابلها الفرد ويتفاعل معها يكتسب الفرد قدرًا من فهم النفس ومعرفة الذات . وتزود المدرسة الفرد بالكثير من القدرات المهنية والمهارات الاجتماعية المتصلة

بالتعامل مع الغير والتفاعل معهم والتأثير فيهم ، كما تدرب المدرسة الفرد على العمل فى جماعات وعلى السعى مع مجموعة من الأفراد فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة . ولا يمكن لأحد أن ينكر أثر المدرسة على سلوك طلابها وتلامذتها ، ولكن هذا الأثر يصبح موجبا إذا ساد المدرسة جو من الديمقراطية والحرية يمكن الطلاب من التعبير عن أفكارهم وآرائهم ، وإذا وجد الطلاب فى المدرسة الفرصة المتكافئة التى تمكنهم من تنمية قدراتهم واستغلال هذه القدرات لأقصى الحدود الممكنة ، وإذا وجد الطلاب فى معلميهم وأساتذتهم القدوة الصالحة والمثل الممتاز .

ولا يجب أن ننسى أثر جماعة العمل على سلوك الفرد . فالعمل أصبح الآن محور الحياة الحديثة وبالعمل يعرف الفرد . ويقضى الفرد فى العمل أهم ساعات يقظته ، ويشبع الفرد الكثير من حاجاته المادية وحاجاته النفسية الاجتماعية لذلك فإننا نتوقع أن يكون لجماعة العمل أثر واضح اهر على سلوك الفرد وأفعاله .

وهناك جماعات أخرى كثيرة يعيش فيها الفرد وتؤثر فيه ويؤثر هو بدوره فيها . ويختلف أثر الجماعة على سلوك الفرد حسب أهمية الجماعة بالنسبة للفرد ، وحسب قدرة هذه الجماعة على إشباع حاجات الفرد والمدة التى يقضيها الفرد فى الجماعة والدور الذى يؤديه فيها .

٣ - *الطبقة الاجتماعية للفرد وأثرها على سلوكه :*

شغل موضوع الطبقة الاجتماعية Social class تفكير الكثير من علماء النفس والاجتماع وغيرهم من المهتمين بسلوك الإنسان ، على أساس أن الطبقة الاجتماعية بصفتها البيئة الاجتماعية التى يعيش فيها الفرد ، تؤثر على سلوكه وتفكيره وطموحه وقيمه ونظرته للكثير من المسائل والأمور . ولم تجر دراسات

متعمقة عن الطبقات الاجتماعية فى بلادنا قبل ثورة ٢٣ يوليو ١٩٥٢ وبعدها ، وذلك للمقارنة بين طبيعة هذه الطبقات فى الفترتين . ولكن يمكن القول بأن الطبقات الاجتماعية فى بلادنا كانت جامدة قبل الثورة . فكان هناك مجتمع الـ ١/٢ ٪ كما جاء فى وصف الرئيس الراحل جمال عبد الناصر له فى أحد خطاباته ، وتمثله الطبقة التى تملك السلطة والقوة والمال ، وهى الطبقة التى تسيطر وكذلك تستمتع بكل خيرات البلاد . ومعظم أفراد هذه الطبقة قد توارثت الغنى . ولقد كان سلوك هذه الطبقة يتميز بالتعالى على أفراد الشعب، والنظرة إليه باحتقار والتمسك بالألقاب الزائفة مع عدم الرغبة فى الاختلاط بأية صورة من الصور مع أفراد الطبقات الاجتماعية الأخرى . وعلى الطرف النقيض من هذه الطبقات كانت توجد الطبقة الفقيرة المعدمة التى لا تملك شيئًا سوى أن تصبر حتى يأتى أمر الله . ولم يكن لدى هذه الطبقة من شىء تقدمه سوى جهدها لقاء دراهم معدودة تسد الرمق ولا تكاد تشبع حاجات أفرادها الأساسية . ولكن تغير الوضع بعد ثورة ٢٣ يوليو وبعد القضاء على سيطرة رأس المال واستغلال هذه الفئة القليلة . فقد قامت الثورة بجهود كبيرة فى سبيل تحقيق تقارب بين الطبقات ، وكان من أثر مجانية التعليم وإقبال أفراد الشعب إقبالا منقطع النظير عليه ، أن أتاحت الدولة لأبنائها عن طريق التعليم الوسيلة الأساسية والهامة لتحقيق المرونة والحركة بين الطبقات Class mobility فيمكن الآن للفرد الذى ينتمى إلى الطبقة الفقيرة أن يصل إلى أعلى المستويات عن طريق التعليم وعن طريق الذكاء واستغلال هذا الذكاء استغلالا حسنا ومناسبا . وقد كبر حجم الطبقة المتوسطة فى بلادنا وبدأت تشكل قاعدة لها وزنها وتأثيرها وطموحها وآمالها . والظاهرة الواضحة أن الطبقات الاجتماعية تقاربت وفتحت حدودها لمختلف الأفراد الذين يملكون الذكاء ويقدرون على بذل الجهد للحركة الطبقية إلى أعلى .

ومن المهم أن نوضح هنا أن حركة الأفراد بين الطبقات ليس من أسفل إلى أعلى فقط ، ولكن بعض الأفراد يتحركـون من أعلى إلى أسفل . فقد يتركون طبقتهم وينحدرون إلى طبقة أدنى نتيجة لعدم استغلال لذكائهم وإهمالهم وعدم بذلهم الجهد وعدم قدرتهم على الكفاح والمثابرة .

وتظهر الفروق بين الطبقات الاجتماعية Social Classes بصورة أوضح فى بلاد أخرى وخاصة تلك التى يسودها النظام الرأسمالى . ونظراً لأهمية ما كتب فى هذا الموضوع فقد أراد المؤلف أن يعرض لأثر الطبقة الاجتماعية على سلوك الفرد واتجاهاته وقيمه ونظرته للحياة وللـمستقبل ، ولكن معظم هذه المعلومات المعـروضة قد جاءت نـتيجـة لبحوث أجـريت فى بـلاد أجنبـية أوروبية وغـير أوروبية، لـذلك يجب أن نكـون حذرين عند مـحاولة تعـميم هذه المعـلومات بالنسبة لبلادنا . والحقيقة أن الطبقات الاجتماعية موجودة ولكن بصور متعددة فى الكثيـر من بلاد العالم ، ولكن يخـتلف الأمر فى حجم كل طـبقة والمرونة المسموحـة لحركة الأفراد بين الطـبقات والعلاقات الـقائمة بين هذه الـطبقات . فمثلا فـى الولايات المتحدة يمـكن تقسيم الـطبقات الاجتمـاعية فيها إلـى ثلاثة مستويات : الـطبقة الدنيا وهى تمثـل المستوى الأقل من مستـوى الرجل العادى Level below level والطبقة العليا وهى تمثل مـستوى أعلى من مستوى الرجل العادى Level above common-man وقد تقسـم كل طبقة إلى أقسـام فرعية ، فالطبـقة الدنيا قد تـقسم إلى قسمـين : أدنى هذه الطبقـة الدنيا Lower-lower وأعلى هذه الطبـقة الدنيا Upper-iower وعلى الرغـم من وضوح الطبقـية فى المجتمع الأمريكى إلا أن هناك قدراً من المرونة فى الحركة بين هذه الطبقات.

الطبقة الاجتماعية وأثرها على سلوك افرادها:

والواقع أن كل طبقة من الطبقات السابـقة تعرف على أساس الطريقة التى

يدرك بها الناس أعضاء هذه الطبقة . وفى إحدى الدراسات التى قام بها Warner[1] عن الطبقات الاجتماعية فى الولايات المتحدة ، وجد أن هناك كلمات معينة استخدمها أفراد الجمهور لوصف أفراد الطبقة العليا مثل : الـ ١٠٠ ، الأعيان ، الناس أصحاب المال والعائلات ، الارستقراطيون ، المغرورون ، محدثى النعمة . وليست جميع الكلمات والأوصاف التى أطلقها أفراد الجمهور على أفراد الطبقة العليا فى الولايات المتحدة محببة ، فبعضها له طابع سلبى وعدوانى . ولكن الأفراد الذين شملهم بحث Werner قد اتفقوا فى تمييزهم للطبقة العليا على أنها تقع فى أعلى شكل ما من أشكال تنظيم اجتماعى معين .

وقد أوضح بحث Warner السلوك السائد بالنسبة لأفراد كل طبقة من الطبقات الاجتماعية وأثر الطبقة الاجتماعية التى ينتمى إليها الفرد على مدرك الفرد عن نفسه ، وأثر هذه الطبقة على قيم واتجاهات وطموح أفرادها ودرجة استخدامهم للانفعالات فى التعبير ، والعلاقات الأسرية داخل كل طبقة اجتماعية .

وقد لوحظ أن أفراد الطبقة المتوسطة عادة ما يكون لديهم دافع أكبر للنجاح والتحصيل . كما أن أفراد هذه الطبقة يمكنهم أن يعملوا فى سبيل الحصول على العائد المؤجل أو المكافأة فى المستقبل ، وليس فى الحاضر . وقد لوحظ أيضًا أن أفراد هذه الطبقة المتوسطة يستطيعون أن يتحكموا فى انفعالاتهم وتأجيل التعبير عن هذه الانفعالات أو التعبير عنها بأسلوب غير مباشر . والطبقة المتوسطة تقدر التعليم وتعطيه قيمة كبيرة بالنسبة لأفرادها ، وعادة ما يؤجل سن الزواج بالنسبة لأفراد هذه الطبقة لكى يحصلوا على مزيد من

(1) Warner, W.L. American Life, Chicago : University of Chicago Press, 1938, 418 - 420 .

التعليم والاستقرار الوظيفى . وكثيراً ما يسود أفراد هذه الطبقة قدر من القلق وشعور الذنب نتيجة عدم قدرتهم على إشباع بعض دوافعهم وفشلهم فى هذا المجال . وكثيراً ما يستخدم أفراد هذه الطبقة بعض الحيل النفسية اللاشعورية Defense Mechanisms لكى يدافعوا بها عن أنفسهم ولكى يحتفظوا بثقتهم بأنفسهم ، ومن أمثلتها التبرير . كما أن أفراد هذه الطبقة يمكنهم بذل الجهد الشاق لتحقيق الأهداف التى رسموها لأنفسهم .

ويختلف الوضع بالنسبة لأفراد الطبقة الدنيا Low elass حيث نجد شكلا آخرا من أشكال التكيف Adjustment . وبسبب ظروف الحرمان المادى التى يعيشها أفراد هذه الطبقة ، لذلك فإن أفرادها يبحثون عن إشباع مادى سريع وعاجل ومباشر لحاجاتهم ، كما أن الكثير من أفراد هذه الطبقة لا يهمهم أن يبذلوا جهداً كبيراً فى سبيل تحصيل مستقبل أو عائد مؤجل . لهذا يفعل معظم أفراد هذه الطبقة أن يخرجوا إلى سوق العمل قبل أن يتموا تعليمهم وذلك لأنهم فى حاجة إلى إشباع مادى سريع وعاجل ولا يتحملون تأجيل هذا الإشباع لفترة طويلة مقبلة . أما بالنسبة للتعبير عن الانفعالات فعادة ما يكون أفراد هذه الطبقة أقل رغبة من أفراد الطبقة المتوسطة فى السيطرة على هذه الانفعالات ، وعادة ما ينقاد أفراد هذه الطبقة الدنيا وراء انفعالاتهم فيعبرون عن غضبهم وخوفهم وفرحهم وحزنهم بأسلوب ظاهر مكشوف .

وهناك فروق بين أفراد الطبقة الاجتماعية الدنيا والمتوسطة فيما يتصل بالسلوك الإجرامى Criminal behavior[1] فمعدل الجريمة أعلى فى الطبقة الدنيا عنه فى الطبقة المتوسطة وذلك بسبب الظروف الاجتماعية والاقتصادية والأسرية غير المناسبة التى يعيش فيها أفراد الطبقة الدنيا . ولن يجب أن نتذكر

(1) E. H. Sutherland, Principles of Criminology. (5 th el.) Philadelphia . Lippincott, 1947 .

أن من أسباب ارتفاع معدل الجريمة بين أفراد الطبقة الدنيا أن التشريعات فى بلدان العالم كله تعكس قيم المشرعين والقضاة الذين يضعون ويفسرون هذه التشريعات والذين عادة ما ينتمون إلى الطبقة المتوسطة ، وهذا ينعكس على أحكامهم وعلى نظرتهم إلى الجرائم . وكثيرًا ما يتشددون فى الحكم على الجرائم السائدة بين أفراد الطبقة الدنيا .

وقد وجد أن نوعية جرائم أفراد كل طبقة اجتماعية تختلف ، فالجرائم الشائعة بين أفراد الطبقة الدنيا هى السرقة وجرائم العنف والاغتصاب والاعتداء على الممتلكات وتخريبها . أما الجرائم المنتشرة بالنسبة لأفراد الطبقة المتوسطة فهى الجرائم التى تتطلب قدرًا من التخطيط والإعداد والذكاء مثل التزوير والاحتيال والنصب والسطو المسلح ، وعادة ما يلجأ أفراد الطبقة المتوسطة إلى ارتكاب هذه الجرائم للحصول على مزيد من المال الذى يدعم مركزهم الاجتماعى ويشبع رغبتهم فى الظهور .

وقد لوحظ أنه بالنسبة لجرائم السرقة قد يسرق بعض أفراد الطبقة الدنيا عادة لإشباع حاجة أساسية مثل شراء طعام أو ملبس ، أو إشباع حاجة عاجلة كما يحدث مع بعض المراهقين الذين يسرقون سيارة لاستخدامها فى نزهة قصيرة ، أو سرقة بعض النقود لمشاهدة فيلم من أفلام المغامرة المحببة إليهم .

ويختلف سلوك أفراد الطبقة العليا ، فالتأكيد عادة ما يكون على شكل السلوك وعلى سمعة العائلة التى يجب أن يضعها أفراد هذه الطبقة فى الاعتبار عند تعاملهم مع الغير ، كما أن أفراد هذه الطبقة عادة ما يسودهم نزعة التعالى. وبالرغم من أن طفل الطبقة العليا فى الكثير من المجتمعات وخاصة المجتمعات الرأسمالية قد وضعت على تصرفاته الكثير من القيود والضوابط لكى يحافظ على اسم العائلة وسمعتها إلا أن هذا الطفل عادة ما يشب بعيدًا عن الضغوط التى يخضع لها الطفل فى الطبقة المتوسطة ، فالطفل فى الطبقة

المتوسطة عادة ما يطلب منه بذل المزيد من الجهد فى التعلم والتفوق والامتياز حتى يتحرك إلى أعلى فى اتجاه الطبقة الاجتماعية الأعلى ، فى حين أن طفل الطبقة العليا قد ولد فى وضع ممتاز وليس مطلوب منه أى شيء سوى المحافظة على هذا الوضع الممتاز . هذا بالإضافة إلى أن الإحباطات والمشكلات التى عادة ما تحيط بنمو طفل الطبقة الاجتماعية العليا أقل منها بالنسبة لطفل الطبقتين المتوسطة والدنيا . وكذلك نجد أن طفل الطبقة العليا عادة ما يكون أكثر شعوراً بالأمن طالما أنه يخضع لتقاليد ونظم الطبقة التى ينتمى إليها ويلتزم بها .

وقد أظهرت استفتاءات الشخصية Personaity Questionnaires فروقا بين أفراد طبقة اجتماعية وأخرى بالنسبة لبعض سمات الشخصية Personality traits. فقد حصل أفراد الطبقة المتوسطة الذين أجابوا على الاستفتاء على درجة أعلى بالنسبة لسمات مثل الكفاية الذاتية Self-suffieiency والتسلط Dominance والثبات الانفعالى Emotional stability . بينما أظهر أفراد الطبقة الدنيا اتجاها نحو عدم الأمن Insecurity وعدم الاستقرار Irritability[1] وقد أظهرت الدرجات التى حصل عليها طلاب المدرسة الثانوية من أفراد الطبقة المتوسطة فى استفتاءات الشخصية اتجاها أكبر نحو الدفاع عن النفس Self-defense والتحفظ Reserve فيما يتصل بالمسائل الشخصية والمشكلات ، كما أظهر أفراد هذه الطبقة اتجاهات Attitudes وسلوكا أكثر محافظة ، وكذلك أبدوا قلقا أقل بالنسبة للصحة الجسمية عن الطلاب الذين ينتمون إلى الطبقة الدنيا .

وقد أظهر الطلاب من الطبقة الدنيا فى استفتاءات الشخصية حبا أقل للمدرسة ، واتجاها أكثر للعصبية وعدم القدرة على السيطرة على انفعالاتهم ،

(1) E. Louise Hoffeditz, Family Resemblances in Personality Traits. J. Soc. Psychology, 1968, 5, 214 - 227 .

كما أظهروا رغبة أقل فى ترك الأسرة للحصول على وظيفة والالتحاق بعمل بعيدًا عنها . ولكن نتائج البحوث السابقة لا يمكن أن تنطبق على جميع أفراد الطبقة الواحدة ، فما زال هناك قدر من الاختلاف فى السلوك بين أفراد كل أسرة وعلى رأس هذه الأسرة : الوالدان ، ولكن ما ذكر سابقًا يمثل بعض الاتجاهات العامة التى تسود أفراد الطبقة الاجتماعية عادة . ولا يمكن أن ينطبق القول السابق على كل الأفراد . فمثلا قد نجد من بين أفراد الطبقة المتوسطة من ليس لديه الدافع على التعلم والتحصيل والتقدم ، وذلك بعكس الاتجاه الذى عادة ما يسود أفراد هذه الطبقة . فى حين أننا قد نجد من بين أفراد الطبقة الدنيا من يتمتع بدافع قوى للتحصيل والتعلم وبقدرة كبيرة على تأجيل العائد واللذات الحاضرة فى سبيل عائد ومكافأة أكبر فى المستقبل .

كلمة أخيرة :

الطبقة الاجتماعية لها أثر كبير على سلوك أفرادها ، ولكن أثر الطبقة الاجتماعية يتوقف على ظروف هذه الطبقة ومدى مرونة أو عدم مرونة حركة الأفراد بين الطبقات الاجتماعية المختلفة ، كما أن الطبقات الاجتماعية تختلف من بلد لآخر فى تكوينها وتنظيمها والضغوط التى توقعها على أفرادها لكى تخضعهم لقيمها واتجاهاتها ونمط السلوك السائد فيها .

٤ - القيم الاجتماعية وأثرها على سلوك الإنسان :

لكل مجتمع نظامه القيمى Value System الذى يحكم سلوك أفراده . ولكى نفهم عبارة النظام القيمى نذكر أن كل مجتمع تسوده مجموعة من القيم، وهى الأمور التى يعطيها المجتمع قيمة . وهذه القيمة التى يعطيها المجتمع لمختلف الأمور والأشياء فى الحياة قد تختلف من مجتمع لآخر . ومن أمثلة القيمة التى يعطيها الإنسان للأشياء : إعطائه قيمة كبيرة للمال والبنون . وفى

هذا يذكر القرآن الكريم «المال والفنون زينة الحياة الدنيا ، والباقيات الصالحات خير عند ربك ثوابا وخير أملا» . فالقرآن الكريم يقرر أن الإنسان يعطى قيمة كبيرة للمال والبنون ، ولكنه وضع بعض الضوابط على إعطاء الإنسان لقيمة مغالا فيها لكل من المال والبنين ، فقرر أن الباقيات الصالحات خير للإنسان من المال والبنون ، حتى لا يغالى الإنسان فى تقديره وفى إعطائه قيمة للمال والبنون .

فالنظام القيمى لأى مجتمع يتضمن كل الأمور والأشياء والنواحى المعنوية والمادية التى يعطيها الإنسان قيمة . وهناك بعض القيم التى تتفق فيها الكثير من المجتمعات الحديثة المتقدمة مثل إعطاء هذه المجتمعات قيمة للأمانة والصدق والعدالة وتحمل المسئولية والنظام والنظافة سواء كانت نظافة المظهر أو المخبر وغير ذلك من الأمور التى يعطيها قيمة أفراد هذه المجتمعات . وقد تختلف فى الواقع مستوى كل قيمة ارتفاعا أو انخفاضا من مجتمع لآخر . فالنظافة قيمة فى كل المجتمعات ولكن قد تكون هذه القيمة مرتفعة للغاية فى بعض المجتمعات ومنخفضة فى مجتمعات أخرى .

والتحصيل الشخصى يعتبر قيمة فى كل المجتمعات تقريبًا ، ولكن بعض المجتمعات تعطى أولوية لقيمة الأمن والسلام النفسى على التحصيل الشخصى. فمن وجهة نظر هذه المجتمعات أنه لا خير فى تحصيل وتقدم مادى يحققه الأفراد لأنفسهم إذا كان هذا على حساب أمنهم وسلامهم النفسى وإذا كان ثمرة ذلك الصراع والقلق وعدم الطمأنينة .

ولكن قد يضطرب السلوك والأحوال ببعض المجتمعات بحيث تختلط القيم أو تقلب . فتصبح القيمة الموجبة المحببة قيمة سالفة مرفوضة من أفراد هذا المجتمع . كأن يوصف الشخص الحريص كل الحرص على قيمة الأمانة بأنه متزمت ، أو يوصف الشخص الذى يتحصل فى العمل على المال وغيره من

المزايا من غير حق على أنه «شاطر وفهلوى» . فهذا يعتبر شكلا من أشكال قلب القيم يدل على فساد فى المجتمع ينبغى علاجه ومواجهته وحسمه.

اثر القيم على سلوك الإنسان :

على الفرد الذى يحيا فى مجتمع معين أن يخضع نفسه للقيم التى يتبناها هذا المجتمع . ولا شك أن خروج الفرد على بعض هذه القيم يعرضه لضغوط المجتمع وعقابه وردعه للفرد حتى يخضع نفسه لهذه القيم . ومن هنا يأتى تأثير القيم على سلوك الإنسان .

ومن الغريب أن الفرد الذى قد يتبنى قيما مثالية ممتازة قد يتعرض أيضًا لضغوط الجماعة وعقابها إذا كان المجتمع لا يتبنى هذه القيمة أو لا يعطيها المجتمع المكانة المرتفعة . مثلما يحدث لفرد يعطى قيمة كبيرة للنظافة فى مجتمع مستوى هذه القيمة لديه منخفضا أو مثلما يحدث لفرد يحترم النظام إذا كان الأفراد المحيطين به لا يعطون قيمة كبيرة للنظام . فى هذه الحالة يبدو هذا الفرد فى أعين الآخرين شاذًا أو غريبًا أو متزمتًا أو متطرفًا فى سلوكه . وهذا الوضع كثيرًا ما يوقع الفرد فى الصراع ويوصله للاضطراب النفسى وقد يتسبب فى عزلته عن أفراد المجتمع .

ولكن يحدث أن يثور بعض الأفراد عن بعض القيم الزائفة فى مجتمعهم مثلما يحدث بالنسبة للأنبياء والمصلحين الاجتماعيين والثوريين وعادة ما يواجه هؤلاء بمقاومة شديدة من قومهم إلى أن يتمكن هؤلاء من ترسيخ هذه القيمة وتحقيق استقرارها فى النسيج الثقافى . لكن هذا تطلب دائمًا من هؤلاء الأنبياء والمصلحين الاجتماعيين والثوريين الكثير من العناء والمعاناة والمثابرة . ومن أمثلة ذلك ما كان سائدًا فى الجاهلية فى الجزيرة العربية من إعطاء كل القيمة للفرد على أساس ماله وحسبه ونسبه . وقد تغير ذلك بعد انتشار دين الإسلام

بحيث أصبحت قيمة الفرد تقدر على أساس عمله الصالح لا على أساس حسبه ونسبه ، وهـذا التغير الكبـير فى القيم بعـكسه الحديث النبـوى الشريف : «لا فضل لعربى على عجمى ولا لأبيض على أسود إلا بالتقوى» .

ما الذى يصنع القيم ؟

قيم المجتـمع تصنع عن طـريق قادة هذا المجتمع وعـن طريق تبينـهم لهذه القيم ، فـالناس على دين ملـوكهم، والقيم يـصنعها الدين إذا آمـن الناس به وساروا على نهجه وآمنوا بما يتضمنه من مبادئ ومثل ومنهج قويم للسلوك .

والأسرة لها دور كبـير فى تأكيد بعض الـقيم فى نفس أطفالـها . وكذلك المدرسة لها دور كبير أيضًا فى توصيل قيم المجتمع إلى تلاميذها وطلابها وتأكيد هذه القيم فى نفوسهم . ويعتبر المعلمون الصالحون صانعين للقيم الجيدة .

والثواب والعـقاب قادران على تدعيم الـقيم الصالحة فى نفـس المواطنين. فالأفراد لا يتحركون إلا طمعا فى ثواب أو خوفا من عقاب .

ويمكن تأكيـد القيم الموجبة وتدعـيمها فى نفس الأفراد إذا عـاقب المجتمع بقسوة وبحزم كل مـن يخرج على هذه القيم ، وإذا التزم جمـيع أفراد المجتمع بهذه القيم : كبيرهم قبل صغرهم غنيهم قبل فقيرهم .

ويجب ألا نـنسى الدور الـهام الذى يمكن أن تـلعبه أجـهزة الإعلام - إذا صلح أمرها - بانتشارها الواسع وتأثيرها الكبير فى اتجاه تدعيم القيم الجيدة فى مختلف الأفراد وتخليصهم من القيم الزائفة والفاسدة المعوقة للتقدم .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - سلوك الإنسان من نتاج التفاعل المستمر بين عوامل الوراثة وعوامل البيئة. ناقش هذه العبارة .

٢ - من أهم ما يرث الإنسان قدراته العقلية . ناقش هذه العبارة موضحا أهمية الذكاء بالنسبة للفرد وأثره الكبير على سلوكه .

٣ - ما المقصود بالقدرات العقلية الخاصة ؟ وما أثر الوراثة على هذه القدرات؟

٤ - اعرض بعض الأدلة التى تساق على أن الذكاء فطرى وموروث .

٥ - شكل الفرد وأبعاده الجسمية لها تأثير كبير على تصرفاته وعلى علاقاته بغيره من الأفراد وعلى الأثر الذى يتركه فيهم . وضح كيف يكون هذا التأثير .

٦ - عوامل البيئة التى تعمل على الإنسان وتؤثر عليه وعلى سلوكه كثيرة متعددة ولا تقع تحت حصر . هل توافق على هذه العبارة ؟ ولماذا ؟

٧ - ما المقصود بالثقافة ؟

٨ - ما تأثير الثقافة على سلوك الإنسان وأفعاله وتصرفاته ؟

٩ - أذكر بعض الجماعات التى لها تأثيرها الكبير على سلوك الإنسان .

١٠ - متى ولماذا توقع الجماعات ضغوطها على بعض أفرادها ؟

١١ - اصطلح على تحديد الطبقات الاجتماعية بثلاث طبقات . ما هى هذه الطبقات ؟

١٢ - اعرض بعض جـوانب الاختلاف القائم فـى السلوك بين زفراد الـطبقات الاجتماعية المختلفة .

١٣ - القـيم الاجتمـاعـية لـها تأثيـر واضـح علــى سلـوك الإنسان وأفعـاله وتصرفاته . ناقش هذه العبارة .

١٤ - ما الذى يعمل على تدعيم القيم الموجبة والجيدة فى نفوس الناس ؟

الفصل التاسع

دوافـع وحاجـات الإنســان

الدوافع هـى كل ما يحرك الـسلوك ويدفعـه ولا يوجد سلوك يـصدر عن الإنسـان إلا وكان وراءه دوافع مـعينة . وقد أصبحت الآن دراسـة الدوافع من الأمور الأساسية بالنـسبة لدارسى سلوك الإنسان . فعن طريـق تعديل الدوافع يمكن تعديل السلوك . كما أن من الدوافع مـا هوصالح ويوجه السلوك توجيها صالحا مناسبا ، ومـن الدوافع ما هو غير صالح حيث أنهـا تدفع وتحرك سلوك الإنسان تحريكـا غير مناسب فى الاتجاه غيـر المرغوب فيه . لذلك فإننـا كثيرًا ما نسمـع عن دوافع تكـاسل الموظفين وعـن دوافع ارتكاب جـريمة معيـنة أو عن دوافع انـخفاض تحـصيل بـعض التـلاميـذ أو عن دوافع صـدور سلوك غـير اجتماعى عن فرد معين .

لماذا سلوك معين ؟

عندمـا نحاول فهم أى سـلوك يصدر عن الإنســان . فإننا عادة مـا نواجه بالسؤال : لماذا هذا السلوك ؟ وقد وضح أهمية الدوافع والرغبات والحوافز فى الكثير مـن الميادين مثل الصناعة والـقانون والرياضة والتربية . فـمثلا ما الذى يجعل الناس يعملون ؟ وما الدوافع التى تجعل بعض الناس يقبلون على العمل بالرغـم من عدم حاجتهـم إلى العائد المادى الـذى يأتى من هذا العـمل ؟ وقد أعطى رجـال الاقتصاد والـسياسة وعـلماء النـفس وعلمـاء الاجتماع وغـيرهم إجابات متعددة لهـذا السؤال . فمثلا ذكروا أن الناس تقبل علـى العمل بسبب غريزة كامـنة فيهم تدفعـهم إليه . أو بسبب الـرغبة فى الحصول علـى الموافقة الاجتماعية Social approval أو بسبب محاولتهم تدعيم ثـقتهم بأنفسهم كأفراد

لهم قيمة في المجتمع يسهمون عن طريق العمل في رفاهية هذا المجتمع وتقدمه.

وهكذا الحال بالنسبة لأى سلوك للإنسان عادة ما تثار أسئلة عن دوافع هذا السلوك . مثلاً : ما الذى يدفع بعض الناس إلى لعب كرة القدم وما الذى يدفع بالآخرين إلى التجمع لمشاهدتهم ؟ لماذا ينجح بعض التلاميذ فى استيعابه دروسهم ، وما الذى يجعل غيرهم من التلاميذ يفشلون فى الاستفادة من الفرص التعليمية المتاحة لهم داخل الفصل ؟ ما الذى يدفع بعض الموظفين لبذل أقصى جهد فى عملهم ويدفع الآخرين إلى الإهمال وعدم الرغبة فى بذل الجهد ؟ وما الذى يدفع بعض الأفراد إلى مراعاة النظم والقوانين والعادات والقيم السائدة ؟ وما الذى يدفع بالآخرين إلى الخروج عليها والقيام بسلوك غير اجتماعى ؟ والواقع أن الأسئلة السابقة وغيرها توضح الاهتمام الكبير الذى تصادفه الدوافع من مختلف الناس والمتخصصين فى المجالات المتعددة .

والواقع أن شدة الاهتمام بالدوافع أدى إلى كثرة ووفرة ما كتب عن الدوافع وأدى أيضًا إلى تعدد المسميات التى وإن اختلفت فى ظاهرها إلا أنها تتفق فى مضمونها وفى كونها جميعًا تحرك سلوك الفرد وتدفعه . ومن أمثلة هذه المسميات : الدوافع والحوافز والبواعث والمثيرات وغيرها ، وكلها كلما تعنى ما يحرك السلوك ويدفعه .

وسلوك الإنسان تحركة عدة عوامل ومؤثرات . وبعض هذه العوامل والمؤثرات قد تكون كامنة فى الفرد نفسه وفى تكوينه العضوى ، وقد تكون موجودة فى البيئة التى يعيش فيها الفرد . فسلوك الفرد تحركه بعض المؤثرات الداخلية والخارجية ، وعلى نتيجة التفاعل يتوقف اتجاه ونوعية هذا السلوك .

وكل سلوك للكائن الحى غرضى Purposeful بمعنى أنه لا يوجد سلوك

دون غرض أو دافع معين يحرك هذا السلوك . وهذا القول يصدق بالنسبة للإنسان كما يصدق بالنسبة للحيوان ، وإن اختلفت طبيعة الدافع بين الإنسان والحيوان وكذلك مدى إدراك كل منهما لحقيقة هذا الدافع .

وسلوك الإنسان عموما عرضة فى الكثير من الأحوال للتعديل والتغيير ، وذلك حتى يصل بسلوكه إلى أهدافه ويحقق الإشباع الذى يرجوه من ورائه . وعادة ما يستمر النشاط والسلوك حتى يتم إشباع دوافع هذا السلوك .

وبالرغم من كثرة ووفرة وصعوبة الآراء التى تعرضت لموضوع الدوافع ، فإنه يمكن تقسيم هذه الدوافع إلى ما يأتى :

(أ) دوافع فسيولوجية :

ومن هذه الدوافع : دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس . وهى تشكل من أشكال الاستثارة الملحة Persıtant stimulation والتى تخلق نوعا من النشاط Activity . وهذه الدوافع الفسيولوجية تنشأ أساسًا من ظروف بدنية . وتثير هذه الدوافع نوعًا من النشاط العام ، وعادة ما يواجه الفرد هذا النشاط العام ببعض أساليب السلوك المتعلمة والمكتسبة والتى تؤدى عادة إلى تخفيض الدافع وبالتالى يقل التوتر الذى يعانيه الفرد ويعود الفرد إلى حالته الطبيعية . والشكل الآتى يوضح هذه العملية :

الدافع ← نشاط ← استجابة متعلمة ← تخفيض الدافع
استثارة ملحة إزالة المثير

فدافع الجوع يؤدى بالفرد إلى حالة من النشاط العام يقوم به الفرد فى محاولة لإشباع هذا الدافع . وهذا النشاط يوصل الفرد إلى استخدام بعض

الاستجابات المتعلمة التى تؤدى إلى إشباع دافع الجوع والتى يكون الفرد قد خبرها من قبل . كأن يدخل أحد المطاعم ويطلب ما يشبع جوعه ، أو يشترى طعاما ويعده لنفسه أو يستجيب الفرد استجابة تؤدى إلى تخفيض الدافع وتخفيض التوتر الذى يعانيه .

وبالمثل بالنسبة للدوافع الفسيولوجية الأخرى فإنها جميعًا تؤدى إلى نشاط عام يقوم به الفرد ، ثم يلجأ الفرد إلى بعض الاستجابات المتعلمة لإشباع هذه الدوافع . ولكن قد تفشل هذه الاستجابات فى إشباع الدافع فيحاول الفرد استجابات جديدة ، ويستمر النشاط حتى يخفض الدافع ويزول المثير . والواقع أن عدم إشباع بعض الدوافع الفسيولوجية ، كدافع الجوع ودافع العطش يعنى الموت بالنسبة للفرد .

وقد يختلف الأفراد فى أسلوب إشباعهم للدوافع الفسيولوجية حسب المجتمعات الذى يعيشون فيها ، ولكن هذه الدوافع الفسيولوجية يجب فى النهاية أن تشبع وأن يتم ذلك فى الوقت المناسب وبالأسلوب المناسب .

(ب) دوافع مكتسبة اجتماعيا :

وهذه الدوافع طالما أنها مكتسبة فتختلف فى قوتها من فرد إلى آخر ، كما تختلف هذه الدوافع فى أهميتها من مجتمع إلى آخر . ومن هذه الدوافع : دوافع الموافقة الاجتماعية Social approval فكل فرد يعيش فى جماعة لديه دافع قوى للحصول على تأييد وموافقة هذه الجماعة ، وهى لذلك يحاول أن يخضع لقيم الجماعة ومعاييرها . ويبدأ هذا الدافع منذ الطفولة حيث يحاول الطفل أن يحصل على موافقة والديه وتأييدهم له . وذلك للحصول على أكبر إشباع لحاجاته . ويدعو هذا الدافع بنمو الفرد وتطوره ليتضمن الحصول على موافقة الأفراد الذين يتعامل معهم الفرد فى حياته وموافقة المجتمع كله على سلوكه.

وهناك عدد كبير آخر من الدوافع المكتسبة اجتماعيا مثل الدافع إلى الحب والدافع إلى تحقيق الذات والدافع إلى الخضوع . وبالنسبة للدافع الأخير : دافع الخضوع Submission ويتصل به دافع الامتثال Conformity وهو يتمثل فى اتجاه الفرد للخضوع لعادات الجماعات والامتثال لمعاييرها ؛ والقيام بالأشياء المتوقعة دون غيرها ، وكذلك تجنب اللوم والنقد الذى يدل على مخالفة الفرد للسلوك السائد فى الجماعة التى ينتمى إليها . وهذا النوع من الدوافع : دافع الخضوع ودافع الامتثال يبدو أنها تأتى من أصل مخالف للأصل الذى جاءت منه دوافع الموافقة الاجتماعية . فالشخص يحاول أن يحصل على موافقة الجماعة أساسًا لكى يجنى ثمار ذلك ويحصل على مزايا سلوكه الذى يوافق عليه المجتمع ويرضى عنه . أما الدافع للخضوع والامتثال فعادة ما ينشأ من استجابات الخوف فى فترة الطفولة . فالطفل عادة ما يكون مدفوعا للخضوع والامتثال لمعايير الأسرة وقيمها حتى لا يتعرض للعقاب أو يفقد عطف أفراد الأسرة وتأييدهم له . وقد يقوم الطفل بسلوك يجلب عليه نقد أفراد الأسرة ، وقد يعرض نفسه نتيجة ذلك للتوبيخ والتأنيب والعقاب من جانب والديه أو غيرهم من الكبار المحيطين به أو من الزملاء ، لذلك فإن النقد أو التوبيخ يصبح فى المستقبل قادرًا على استثارة شعور الخوف فى الطفل . فيعتمد الطفل إلى كبت الأفعال التى تعرضه للتوبيخ والتأنيب والعقاب . وكل مجتمع قد هيأ أفراده للخضوع لمعاييره وقيمه بشكل من الأشكال وذلك حتى يضمن المجتمع وحدته وعدم خروج أفراده عليه . ولكن كثيرًا ما يحدث هذا على حساب توافق وتكيف أفراد هذا المجتمع ، لأن الأفراد كثيرًا ما يوافقون ويمتثلون لأشياء وأوضاع كثيرة فى المجتمع بالرغم من عدم رضاهم عنها ، وبالرغم من أنها لا تعمل على إشباع دوافعهم وحاجاتهم المتعددة .

والواقع أن ما ذكر سابقًا من دوافع مكتسبة اجتماعيا مثل الدافع للموافقة

الاجتماعية والدافع إلى الحب والدافع إلى تحقيق الذات والدافع إلى الخضوع والامتثال ما هى إلا أمثلة قليلة للدوافع التى تكتسب عن طريق المجتمع ، والتى تحرك سلوك الفرد فى محاولة منه لإشباع هذه الدوافع . ولا شك أن عدم الإشباع المنظم المناسب لهذه الدوافع يؤدى بالفرد إلى أن يسلك سلوكا غير سوى ، وإلى شعور هذا الفرد بالتوتر والقلق حتى يتمكن من إشباعها .

خصائص الدوافع :

ثبت بالبحث أن الإنسان والحيوان يحاول دائمًا أن يحتفظ بحالة من الثبات فى ظروفه الداخلية اللازمة والضرورية لبقائه فى أحسن حال ، فيحاول مثلا الاحتفاظ بدرجة حرارة جسمه فى مستوى مناسب ، وتزويد الجسم باحتياجاته من الاكسجين والماء وغيرها من المواد الغذائية ، ويحاول الإنسان والحيوان أن يحتفظ بحالة توازن لبيئته الداخلية العضوية التى تحيا فيها خلاياه فإذا اختل هذا التوازن لأى سبب ، كان على الكائن الحى أن ينشط لكى يستعيد هذا الوضع الثابت والمتوازن[1] . وهذا التوازن يمثل التوافق والتكيف على المستوى البدائى، تكيف وتوافق الجسم مع نفسه . فالإنسان أو الحيوان عندما تنخفض كمية الماء فى الجسم أو تقل كمية ملح الطعام المتناولة عن الحد المناسب أو يحدث نقص فى الفيتامينات عن احتياجات جسمه ، فإن هذا يكون كفيلا بإحداث اختلاف فى التوازن الداخلى يدفع الإنسان أو الحيوان للنشاط لكى يعوض هذا النقد . وقد وضح ذلك تجريبيا فى أحوال كثيرة ، فمثلا عندما وضع فأر يعانى من نقص فى ملح الطعام فى دمه ، وهو عطشان أمام كميتين من المياه العذبة والملحة اندفع الفأر إلى الماء المالح ليشرب منه ، لكى يعوض

(1) W. B. Cannon. The Wisdom of the Body, New York : Norton, 1959 .

نقص الملح فى جسمه . وإشباع الفرد لدوافعه الفسيولوجية : دافع الجوع ودافع العطش ودافع الجنس ، يتم بالأسلوب السابق حيث يحدث عدم توازن داخلى يدفع الفرد إلى النشاط والسلوك حتى يشبع هذا الدافع .

والواقع أن القول السابق المتصل بالتوازن الداخلى للحيوانات - وعلى رأسها الإنسان - وإن كان يتصل أساسًا بإشباع الدوافع الفسيولوجية إلا أنه ثبت بعد ذلك بالدراسة أن نفس الشىء ينطبق على الدوافع المكتسبة اجتماعيا . فعادة ما يؤدى عدم إشباع أى دافع من هذه الدوافع إلى نشاط من قبل الإنسان فى محاولة منه لإشباعه ولاستعادة حالة التوازن التى تنتج عن إشباع هذه الدوافع ، وبمجرد إشباع هذا الدافع يستعيد الفرد توازنه ويختفى التوتر والقلق الذى يعانى منه .

نظرية الدوافع

اهتم علماء النفس وغيرهم من الدارسين للسلوك الإنسانى بموضوع دوافع السلوك ، وقد اختلفت الآراء وتعددت بالنسبة لموضوع الدوافع . وهذا الاختلاف يرجع إلى مدارس علم النفس المتعددة التى ينتمى إليها علماء النفس الذين تعرضوا للدوافع بالدراسة والمناقشة .

فعلماء النفس الذين ينتمون إلى المدرسة السلوكية لا يعترفون بوجود استعدادات أو دوافع فطرية يرثها النوع وتحرك سلوكه . فالإنسان فى نظر هؤلاء العلماء السلوكيين عبارة عن آلة تستجيب لما حولها من منبهات ومثيرات ولا تحركها أية دوافع داخلية . ويرى هؤلاء العلماء أيضًا أن العمل الذى يصله غيرهم بأنه غريزى يمكن إرجاعه بالتحليل إلى سلسلة من الأفعال المنعكسة Reflex actions ويعترض على الرأى السابق أنه لا يمكن تفسير سلوك الإنسان

على أنه سلسلة من الأفعال المنعكسة ، ذلك لأن الفعل المنعكس - ومن أمثلته ضيق حدقة العين كاستجابة لضوء شديد مفاجئ ، أو حركة قذف الساق بعيداً كرد فعل لضربة أسفل الركبة - غير إرادى ، كما أنه سابق على كل خبرة وتعلم . كما أن الفعل المنعكس عادة ما يشمل جزءاً فقط محدودا من الجسم ، فالعين وحدها هى التى تستجيب للضوء الشديد المفاجئ دون غيرها من أجزاء الجسم . والفعل المنعكس وإن كانت له فائدة فى حماية الإنسان أو حماية جزء منه أو من أعضائه إلا أنه لا يمكن تفسير السلوك على أساس أنه سلسلة من الأفعال المنعكسة ، لأننا لو سلمنا بذلك فإننا نلغى الحياة العقلية والنفسية للفرد ونسب الفرد إرادته كموجه للسلوك ، ويصبح سلوك الفرد عبارة عن سلسلة من الأفعال المنعكسة ليس للفرد دخل فيها . وعلى هذا الأساس لا يمكن أن نعتبر الفعل المنعكس من دوافع السلوك إذ أن الأفعال المنعكسة قد تصور لنا نوعا من الحركات البسيطة فى أفعالنا اليومية وهى رد فعل أو انعكاس لمثيرات معينة لا يتعدى أثرها عضو الاستجابة وتحدث بطريقة ميكانيكية . أما السلوك الفعلى الحقيقى الشامل للفرد فلا يمكن أن نرده بأى حال من الأحوال إلى مجموعة من الأفعال المنعكسة ولكن هناك دوافع فسيولوجية واجتماعية ونفسية معينة تدفع هذا السلوك وتحركه .

نظرية الغرائز :

ومن النظريات التى تعرضت لموضوع الدوافع . نظرية الغرائز ومن زعمائها مكدوجل McDougal ، وقد أرجع دوافع سلوك الإنسان إلى عدد من الغرائز ، مثل غريزة الهرب والمقاتلة والخضوع والسيطرة والبحث عن الطعام والاقتناء والحل والتركيب والاستطلاع وغيرها . وقد عرف مكدوجل الغريزة بأنها : استعداد فطرى جسمى نفسى يدفع صاحبه إلى إدراك شىء أو أشياء من نوع

خاص والالتفات إليها ، وينشأ عن هذا الإدراك حالة وجدانية معينة تدفع الفرد إلى القيام بعمل خاص نحو الشيء المدرك أو على الزقل الشعور بدافع نحو هذا العمل . والغريزة لها أبعاد ثلاثة : إدراك يثيرها ونشاط انفعالى يصاحبها وسلوك تعبر به عن نفسها . وهذا نفس ما كان يراه مكدوجل من أن للغريزة أركانا ثلاثة :

(أ) الإدراك .

(ب) الوجدان .

(جـ) النزوع .

وقد اعتبر مكدوجل الوجدان أهم ركن من أركان الغريزة ، لأن الوجدان يميز غريزة عن أخرى ، كما يمد الفرد بالطاقة اللازمة للتعبير عن الغريزة ، فمثلا إذا أهين شخص ما فإنه يدرك أولا هذه الإهانة ، ويدرك أنها وجهت إليه من شخص آخر ، فيغضب الشخص الذى وجهت الإهانة إليه (الجانب الوجدانى من الغريزة) وهذا يدفعه إلى قتال الشخص الآخر (الجانب النزوعى من الغريزة) . ولكن يحدث أن يجد الشخص المهان أنه أمام شخص أقوى منه بكثير وأنه لا يستطيع مقاتلته ، فيظهر فى هذه الحالة انفعال الخوف ، وهذا الانفعال يؤدى بالشخص إلى الهرب خوفا من مزيد من الإهانات أو خوفا من تعريض حياته للخطر . وهكذا فإن الجانب الوجدانى من الغريزة فى الحالة الأولى وهو الغضب وفى الحالة الثانية وهو الخوف قد ميز غريزة عن أخرى ، فالغريزة فى الحالة الأولى هى غريزة المقاتلة أما فى الحالة الثانية فهى غريزة الهرب .

والواقع أن نظرية الغرائز والنظريات الأخرى التى تسير فى فلكها لم تقدم تفسيراً مقنعا للسلوك ودوافعه . ولكنها كانت تدور فى دائرة مغلقة ، فالإنسان

يقاتـل مثلا لأن لديـه غريزة المقاتـلة ، ويهرب لأنه مـدفوع بغريـزة الهروب ، وهكذا لا تضيف هذه النظرية الكثير إلى فهم سلوك الإنسان ودوافعه . وأسوأ ما فى نظريات الغرائز أن بعض تابعى هذه النظريات قد صوروا الغرائز على أنها قوى داخل الفرد تتسبب فى سلوك الفرد سلوكا معينا أو تدفعه دفعا إليه . وقد زحم هؤلاء التابعون الفرد بعدد من القوى المسيطرة التى تحركه وتدفعه وتحفزه إلى سلوك معين . وهذا يفقد الفرد إرادته ، وينكر بذلك وجود العقل والحياة النفسية للـفرد والخبرات السابقة التى تدفع سلـوك الفرد وتحركه . والواقع أن التفسـير السابق لبـعض أنصار نظريـات الغرائز يشبـه التفسير الـذى كان يمارسه الناس البدائيون الذيـن نتيجة لقلة خبرتهم ، نسبوا الرعـد والريح ونمو النباتات ومدار الشمس إلى فعل «الأرواح» .

وقد وجه الكثير مـن الهجوم إلى نظريات الغرائز ومنهـا مكدوجل . فمثلا أخذ عليـها البعض اغفـالها لأثر الدوافع اللاشـعورية فى تحريك سـلوك الفرد وإنكار الحياة النفسيـة والعقلية للفرد وكذلك خبراته السابـقة ، ومحاولة تفسير السلوك الإنسانى المعقد على أساس عدد من الغرائز الفطرية المنفصلة ، لأن فى ذلك سـطحية لا يمـكن قبولـها . فالنـفس البـشرية وحدة لا يمـكن تجزئتـها . وبالرغم مـن أن نظرية الغرائز لـم يعد يعتنقهـا الآن علماء النفس أو يـعتمدون عليها فى تفسـير السلوك ودوافعه ، فما زال لهذه النظريات أثرهـا على التفكير الشعبى والشائع .

نظريات الطاقة :

ويتصل إلى حد ما بنظريات الـغرائز افتراض أن الدوافع هى نوع من أنواع الطاقة الحـيوية أو أنها قوى تحرك الفـرد وتدفعه إلى النشاط . وقـد كان فرويد وهو من زعماء مدرسة الـتحليل النفسى يرى أن هناك غـريزة الحياة وهى غريزة

عامة تحرك سلوك الفرد وسماها فرويد Eros وكلك يونج وهو من علماء مدرسة التحليل النفسى أيضًا فقد أطلق اسم ليبيدو Libido على هذا الدافع الذى يزود الفرد بالطاقة اللازمة لجميع أنواع السلوك والنشاط . وقد أيدت جميع نظريات التحليل النفسى التقليدية مدرك الطاقة النفسية Psychic energy كمصدر لجميع أنواع السلوك الإنسانى .

وهناك اعتراضات على تفسير نظريات الطاقة لدوافع السلوك ، فهذه النظريات لها قيمة محدودة فى شرح دوافع السلوك . كل ما تقوله هذه النظريات أن هناك طاقة حيوية تحرك سلوك الفرد . والواقع أنه من الخطأ أن نفترض وجود طاقة حيوية تدفع السلوك وتحركه بعيدًا عن الطاقات المعروفة بالنسبة لعلوم الأحياء والكيمياء والطبيعة ، لأن هذه الطاقة الحيوية المفترض وجودها تحتاج إلى إثبات لوجودها وتحديد لطبيعتها قبل التسليم بها كمحرك أساسى لسلوك الإنسان ونشاطه .

ونشاط الإنسان والحيوان يحتاج إلى طاقة أو قوة . ولكنها فى الحقيقة الطاقة البيوكيميائية والتى تأتى من الطعام الذى يأكله ومن الهواء الذى يستنشقه. ومثل هذه الطاقة لا يمكن أن تلقى ضوءًا على دوافع سلوك الإنسان والحيوان خاصة على مستوى السلوك الاجتماعى المعقد للإنسان .

نظرية المجال والجشتالت :

يرى أنصار هذه النظرية أنه لا يمكن فهم سلوك الإنسان ودوافعه ما لم ننظر إلى المجال الكلى الذى يعيش فيه والذى يؤثر فيه ويتزثر به . ولا يكفى أن نركز اهتمامنا على الكيان العضوى للفرد ، ولكن يجب أن ننظر إلى الموقف ككل ، وعلى هذا فإنه لا يمكن أن نفسر دوافع السلوك ما لم نعرف شيئًا عن بيئة الفرد الداخلية Inner environment وكذلك بيئة الفرد الخارجية بنواحيها

المادية والاجتماعية ، بالإضافة إلى الحالة النفسية والعقلية والجسمية للفرد وخبراته السابقة . والدافع فى نظر أصحاب نظرية المجال لا يخرج عن كونه حالة توتر تثير السلوك ، أو هو ظرف أو عامل منبه يثير السلوك ويوجهه حتى يزول سبب الإثارة . وقد يعرف الإنسان مصدر هذا التوتر وما يجب عمله للتخلص منه فيسمى الدافع شعوريا ، وقد لا يشعر الإنسان إلا بشىء من التوتر والقلق الذى لا يعرف مصدره ، ولا يعرف الدلالة الحقيقية لما يقوم بها من أفعال ويسمى الدافع فى هذه الحالة لا شعوريا

نظرية الحاجات الفسيولوجية والحاجات النفسية الاجتماعية :

عندما ينقص الإنسان أو الحيوان شيئًا ضروريا لحياته وبقائه فإنه يندفع للقيام بنشاط معين . فأنت إذا ظللت عددًا طويلاً من الساعات بدون طعام ، فإنك تصبح غير مستقر وتندفع للقيام بنشاط يهدف للحصول على الطعام . وفى الكثير من التجارب المعملية التى أجريت على الحيوانات عادة ما تعرف الدوافع على ضوء طول الوقت الذى حرم فيه الحيوان من شىء ما حيوى بالنسبة له . فالفأر الذى ظل بدون ماء لمدة ست ساعات أو لمدة عشر ساعات يمكن أن نتصور أن مستوى الدافع للحصول على الماء أكبر فى الحالة الثانية منه فى الحالة الأولى . ومثل هذه الملاحظات تعرف الحاجة على أنها نقص فى مادة أو وظيفة معينة حيوية ضرورية لاستمرار الحياة والعمليات الحيوية للحيوان .

وهذا الرأى السابق قد دفع بعض العلماء إلى الاعتقاد بأن الحاجات ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالدوافع ، وأن أى نقص فى هذه الحاجات سواء أكانت مادية أو اجتماعية أو نفسية تحرك سلوك الفرد وتدفعه إلى نشاط يهدف إشباع هذه الحاجات . وقد قسم بعض العلماء الحاجات إلى :

أولاً : حاجات فسيولوجية كالحاجة إلى الطعام والماء والجنس والنوم ،

وهى حاجات فطرية تشترك فيها جميع الحيوانات وعلى رأسها الإنسان . ويختلف أسلوب إشباع الحاجات الفسيولوجية باختلاف نوع الحيوان . فالحاجة إلى الطعام قد يشبعها بالنسبة للطائر قدر قليل من الحبوب لا يشبع حيوانا كالحصان مثلا ، كما أن الإنسان قد نظم إشباع حاجته للطعام بحيث خصص لهذا الإشباع ساعات معينة من يومه . وقد يختلف أسلوب إشباع الحاجة إلى الطعام بين بنى الإنسان باختلاف الظروف الاجتماعية والاقتصادية وباختلاف البلاد ، كما نجد اختلافًا كبيرًا فى أسبوع إشباع الحاجة للطعام بين الإنسان الذى يعيش فى مناطق متحضرة وبين الإنسان الذى ما زال يعيش فى الأدغال حياة شبه بدائية .

هذا بالإضافة إلى أن بعض الطوائف من بنى الإنسان قد حرموا على أنفسهم أطعمة معينة . فالنباتيون Vegetarians مثلا قد حرموا على أنفسهم أكل اللحوم بكافة صورها وأشكالها .

وبالنسبة للإشباع الجنسى ، فقد تفرض الظروف الاجتماعية والمبادئ الدينية والتقاليد وغيرها أسلوبها وقيودها على الإشباع دون ضوابط .

ثانيًا : حاجات نفسية اجتماعية ، وهذه الحاجات مكتسبة بطبيعتها ، وتختلف درجتها باختلاف الأفراد والثقافات والبيئات . ومن أهم الحاجات التى ذكرت فى هذا المجال :

١ - الحاجة إلى الأمن .

٢ - الحاجة إلى الحب .

٣ - الحاجة للنجاح .

٤ - الحاجة للتقدير .

٥ - الحاجة للانتماء .

٦ - الحاجة للضبط والتوجيه .

٧ - الحاجة إلى الحرية .

والحاجات السابق ذكرها تختلف فى قوتها ودرجتها وطبيعتها باختلاف الأفراد والثقافات والبيئات . فالحاجة للنجاح مثلا : عادة ما تكون قوية فى المجتمعات المتقدمة عنها فى المجتمعات البدائية . والواقع أن أى نقص فى إشباع هذه الحاجات يحرك سلوك الفرد ويثير نشاطه حتى يشبعه .

والحاجات السابقة توجه سلوك الفرد منذ السنوات الأولى من حياته ، فالحاجة إلى الأمن تؤثر على سلوك الطفل وتوجهه إلى احترام الأفراد المحيطين به والذين يشبعون حاجته إلى الأمن ، وتدفعه أيضًا إلى اكتساب اتجاهاتهم وقيمهم . ولا شك أن عدم إشباع حاجة الفرد إلى الأمن فى أيام الطفولة يجعله يخرج إلى الحياة مليئا بالقلق وعدم الثقة بالنفس وعدم القدرة على مواجهة صعاب الحياة .

وتعتبر الحاجة إلى النجاح أساسية عند كل الأفراد ، فالفرد يطرب للنجاح ويعى إليه . ويحزن للفشل ويحاول أن يبتعد عنه . فالنجاح يؤدى إلى زيادة ثقة الفرد بنفسه ويشعره بالأمن ويزيد من تقدير الناس له ويعطيه قوة دافعة جديدة للسعى إلى مزيد من النجاح .

وكل فرد فى حاجة إلى تقدير الآخرين له ، ويسعى دائمًا إلى سماع كلمات التقدير والثناء والإعجاب .

وكل فرد فى حاجة للحرية ، لكى يستطيع أن يعبر عن نفسه وعن أفكاره ومشاعره وبالتالى يمكنه أن يحقق ذاته وأن ينمو نموا متكاملا . والإنسان يكره القيود الكثيرة التى تفرض عليه ، ويسعى جاهدا للتخلص من هذه القيود .

ترتيب الحاجات :

لا شك أن الحاجات الفسيولوجية كالحاجة للطعام والشراب والملبس والمسكن تعتبر أشد إلحاحا لأن عدم إشباع هذه الحاجات قد يعرض الفرد لمخاطر شديدة وإذا لم يتمكن الفرد من إشباع بعض هذه الحاجات لفترة طويلة ، قد يؤدى ذلك إلى هلاكه .

وعندما يشبع الحاجات الفسيولوجية ويطمئن الفرد على إشباعها فى الحاضر والمستقبل عادة ما تظهر أهمية إشباع الحاجات النفسية الاجتماعية التى سبق أن ذكرناها .

وقد قام عالم النفس مازلو Maslow بترتيب للحاجات الإنسانية ترتيبا هرميا ووضعها على الوجه التالى مبتدئا بأكثرها أهمية :

(أ) الحاجات الفسيولوجية .

(ب) الحاجة للأمن .

(جـ) الحاجة للانتماء .

(د) الحاجة للتقدير والاحترام .

(هـ) الحاجة إلى تحقيق الذات .

ولقد سبق القرآن الكريم علماء النفس وغيرهم فيما قرروه من ترتيب للحاجات الإنسانية من حيث أهميتها . ففى سورة قريش ﴿ لإيلاف قريش إيلافهم ، رحلة الشتاء والصيف . فليعبدوا رب هذا البيت الذى أطعمهم من جوع وآمنهم من خوف ﴾ . فالإطعام على إطلاقه يتضمن المأكل والمشرب وغير ذلك من الحاجات الفسيولوجية . ويأتى بعد ذلك الأمن والأمان . فالفرد

يجب أن يكـون آمنا على حاضره ومـستقبله وعـلى عمله وعلى أهـله وعرضه وماله .

ويلاحظ القـارئ أن الحاجة للأمن والأمان ترتبـط بالحاجات الفسيـولوجية فالأمن والأمان هـو الذى يضمن للـفرد إشباع هذه الحاجـات الفسيولوجـية له ولأسرته فى الحاضر والمستقبل . لذلـك تأتى الحاجة للأمن والأمان فى مقدمة الحاجات النفسية الاجتماعية وذلك بعد الحاجات الفسيولوجية مباشرة .

وقد لاقت نظرية الحاجـات تأييداً واستحساناً من جانب البـاحثين فى مجال الإدارة ، ورأوا فى نظرية الحـاجات مدخلا مقنعا وعـمليا وبسيطا لـفهم دوافع سلوك العاملين فى مختلف المنشآت .

نقد نظرية الحاجات :

توجه بعض الانتقادات إلى نظـرية الحاجات . ومن بين هذه الانتقادات أن درجة وشـدة الحاجة لا تـتناسـب فى كل الأحوال مـع النشـاط الذى تثـيره . فمثلا، الفـأر الذى حرم من الطعام لمدة أربـعة أيام ، يبذل جهداً ونشـاطًا كبيرًا وسعيًا وراء إشباع حاجته إلى الطعام . ولكن إذا زادت فترة الحرمان عن ذلك، فبالرغم مـن أن الحاجة قد زادت بدرجة كبيـرة ، فقد لوحظ تناقصـا فى نشاط الفأر نتيجة ليأسه وتدهور حالته . فشدة الحاجة لم تزد من قوة الدافع . وهناك سبب آخر يدفع إلى الاعتقاد بأن الحاجة Need لا يمكن أن تصلح كأساس كاف لتفسير الدوافع . فالحاجة تمثل نوعًا من النقص ، ولها طابع سلبى ، ولا يمكن على أسـاسها أن نفسـر السلوك الإنـسانى الإيجابـى الديناميـكى المتنـوع شديد التعقيد ، ذلك السلوك الذى لا يعتمـد فقط على مجرد غياب أو نقص شىء ما يراد تعويضـه . لذلك كان من اللازم البحـث عن نواحى إيجابية فـعالة أخرى لتفسير الدوافع على أساسها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - ما المقصود بالدوافع الفسيولوجية وما موقف الإنسان والحيوان بالنسبة لهذه الدوافع ؟

٢ - الدوافع المكتسبة اجتماعيا يختص بها الإنسان دون الحيوان . ما طبيعة هذه الدوافع وما مصدرها ؟ وهل تختلف شدة هذه الدوافع من فرد لآخر ؟

٣ - اشرح موقف كل مما يأتى فى شرحها وتفسيرها لدوافع سلوك الانسان :

(أ) المدرسة السلوكية .

(ب) نظرية الغرائز .

(جـ) نظريات الطاقة .

(د) نظرية المجال .

(هـ) نظرية الحاجات .

٤ - اعرض بعض تطبيقات الدوافع فى الحياة العملية .

٥ - أى الدوافع أكثر تحريكا لسلوك الإنسان وتأثيرًا عليه : الدوافع الفسيولوجية أو الدوافع النفسية الاجتماعية ؟

٦ - تعتبر الحاجة للأمن والأمان بالنسبة للفرد وثيقة الصلة بالحاجات الفسيولوجية . ناقش هذه العبارة .

الفصل العاشر

الاتجاهات

كدافع وموجِّـــه للسـلوك

تلعب الاتجاهات دورًا خطيرًا فى حياة الأفراد فهى توجه سلوك الأفراد فى مختلف نـواحى الحياة . والاتجاهات الموجبـة المرغوب فيها توجه سـلوك الفرد توجيهًا صالحًا ، والاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها توجه سلوك الفرد توجيها غير صالح .

ماهية الاتجاه:

يعتبر الاتجاه أنماطا مكتسبة ومتعلمة من الاستجابات الرمزية المتصلة بالأشياء والأشخاص والمواقـف . وعلى وجه العموم ، فإن اتجـاهاتنا قد تكون مـحببة Favorable أو غير محـببة Unfavorble وهى بذلك تـعكس صفتها الانفـعالية والدافعيـة الغالبة . فالاتجـاه الموجب يخلق انـفعالا محببًا ومـوجبًا وسارًا لدى الفرد ، والاتجاه الـسالب على العكس مـن الاتجاه الموجب يخلق انفـعالاً سالبًا وغير مـحبب لدى الـفرد . وهذه الاتجاهات لـيست انفعـالات بسيطـة لأنها لا تعيش بـعيدة عن العلاقة بـالشخص أو بالشـىء . وعلى هذا يختلـف الانفعال الذى يثيره الاتجاه الموجـب حسب الظروف والمواقف . فمثلا بالنـسبة للشخص الذى لديـه اتجاه موجب نـحو شخص آخر ، عـادة ما يشمـله انفعـال السرور والفرح عند مقابلته أو تعامله مع هذا الشخص الآخر . ولكن هذا الانفعال قد يتـحول إلى انفـعال حزن أو غـضب إذا أصاب هـذا الشخص الآخـر سوءا أو مكروهـا أو يتحول إلى خوف فـى حالة تعرضه لخـطر معين . فبالـرغم من أن الانفعـال الأصلى الذى يـثيره الاتجاه هـو انفعال مـحبب وموجـب إلا أن هذا

انفعـال قـد يتغيـر حسـب الظروف والأحـوال التى تحيـط بالشخص المـرتبط بالاتجاه .

ويمكـن أن ننظـر إلى الاتجاه المـوجب علـى أن له طـبيعـة دفع موجـبة . فالشـخص الذى لديـه اتجاه موجب نحـو شيء معين عادة مـا يندفع نـحو هذا الشيء ويـقبل عليه . فـى حين أن الشخص الـذى لديه اتجاه سالب نـحو هذا الشيء يندفع بعيدا عنه هاربًا من التعامل معه بأية صورة من الصور .

والاتجاهات العـادية للأفراد هى تنظيـم معقد الآراء Opinions والمعتقدات Beliefs المتعلـقة بالنفس والناس والـبيت والأسرة والمدرسة والعمـل وغيرها . وعلى هذا فالـفرد له آراء ومعتقدات بالنـسبة لكل النواحى والأشيـاء والقضايا التى تصادفه فـى حياته . وإذا كانت هذه الآراء والمعتقـدات موجبة كان الاتجاه موجبا ، والعكس يكون الاتجاه سالبا . فمـثلا اتجاه الفرد نحو العمل قد كونته خبرات الفرد وآراؤه بالنسبة لهذا العمل . فـالعمل له جوانب موجبه محببة إلى الفرد ، وهذه الجـوانب الموجبة تتـمثل فى إشباع الـعمل للفرد مـاديًا وإشباعه لحاجات الفرد النفسية والاجتماعية ، هذا بالإضافة إلى ظروف العمل المناسبة . وهذا يشـكل اتجاهًا موجبًا نـحو العمل يظـهر فى شكل تمـسك الموظف بعـمله وإقباله عليـه ورضاه عنه وعدم الغياب عن العمـل إلا لظروف قاهرة . ووجود الاتجاه الموجب لا يعنى أنه ليس هناك بعض جوانـب سالبة بالنسبة للعمل الذى يقوم به الفرد ، ولكن المحـصلة النهائية هى غلبة النواحى الموجـبة على السالبة وبالتالى سيادة اتجاه موجب نحو العمل . وقد يحدث أن يكون لدى الفرد اتجاه سالب نحو عملـه ولكنه لا يترك هذا العمل خوفا من عـدم تمكنه من الحصول على عمل آخر بسهوله .

والاتجاه الموجب أو السالب هو حصيلة نـهائية للآراء والمعتقدات والخبرات التى يـكون جانب منـها سالبـا وجانب منهـا موجبا ، وكثـيرًا ما تتـصارع هذه

الجوانب الموجبة والسالبة فتسبب للفرد ما يسمى بالصراع Conflict فالفرد مثلا لديه اتجاه موجب نحو الجماعة السياسية التى ينتمى إليها ، وهذا الاتجاه قد يكون نتيجة لمعتقدات الفرد وخبراته . ولكن الفرد قد يكون غير راض عن بعض تصرفاته بعض أعضاء الجماعة وزعمائها ، وهنا ينشأ الصراع بين الاتجاهين ، وكثيرا ما يسبب هذا الوضع للفرد الإحباط والتوتر والقلق .

والواقع أننا إذا أردنا إعطاء أمثلة لاتجاهات الفرد سنجد صوراً كثيرة من الاتجاهات تختلف حسب الموضوع أو الشيء الموجه الاتجاه نحوه ومن أمثلة ذلك :

- اتجاه الطالب نحو مدرسته أو المعهد التعليمى .
- اتجاه الفرد نحو الجماعة السياسية التى ينتمى إليها .
- اتجاه المجتمع نحو المرأة .
- اتجاه العامل نحو الشركة التى يعمل فيها .
- اتجاه الفرد نحو فلسفة أو مذهب معين .
- اتجاه الفرد نحو الأفراد الذين يختلفون عنه فى اللون أو الدين .
- اتجاه الفرد نحو نفسه .
- اتجاه الفرد نحو مختلف المهن .
- اتجاه الفرد نحو سياسة معينة .
- اتجاه المستهلكين نحو سلعة معنية .
- اتجاه المستهلكين نحو منشأة ما .

واتجاهات الأفراد نحو غيرهم من الأفراد ونحو المواقف والأشياء السابقة قد تكون موجبة أو سالبة ، وقد تكون محايدة لا هى موجبة ولا هى سالبة ، وقد تختلف درجة الاتجاه من ناحية إيجابيته أو سلبيته .

مما تقدم نلاحظ الآتى بالنسبة للاتجاه :

١ - إن الاتجاه يتشكل نتيجة لظروف وأفكار وآراء وخبرات معينة تتعلق بالفرد، والاتجاه يرتبط بالنواحى المعرفية والعقلية إلى حد كبير لذلك يسميه البعض الاتجاه العقلى ، ولو أن بعض الاتجاهات تكون أحيانا غير منطقية على الإطلاق .

٢ - إن الاتجاه قد يكون موجها نحو فرد أو جماعة أو شىء مادى أو معنوى .

٣ - إن الاتجاه يتراوح بين الإيجابية والسلبية ويختلف فى درجته .

٤ - إن الاتجاه متعلم ومكتسب ويتكون نتيجة لظروف وعوامل معينة ستشرح تفصيلا فيما بعد ، وما دام الاتجاه مكتسبا ومتعلما فإنه من الممكن تعديله وتغييره .

٥ - أن الاتجاه يدفع السلوك ويحركه فإذا أردنا مثلا زيادة إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية وزيادة شعور هم بالانتماء للعمل فلابد من أن تسود هؤلاء العاملين اتجاهات موجبة نحو العمل ونحو الإدارة ، وعلى العكس من ذلك فإن سيادة اتجاهات سالبة نحو العمل بين صفوف العالمين يدفعهم إلى الإهمال والتكاسل والوقوع فى الخطأ والغياب وترك العمل للعمل فى منشآت أخرى دون سبب وجبه ظاهر .

وفى كل مجالات الحياة إذا أردنا توجيه سلوك الافراد ودفع هذا السلوك دفعا موجبا ، لابد أن نتعرف على اتجاهات الافراد نحو الآخرين ونحو الموقف

والمسائل الهامة فى الحياة ، ومحاولة تعديل هذه الاتجاهات وتغييرها فى الاتجاه المرغوب فيه بغية تعديل سلوك الأفراد لما فيه مصلحتهم ومصلحة الجماعة التى يعيشون فيها أو يتعاملون معها .

تكوين الاتجاهات

تسهم عوامل نواح كثيرة فى تكوين الاتجاهات Attitude Formation ومن هذه العوامل والنواحى ما يأتى :

١ - المجتمع والثقافة التى تسوده تؤثر تأثيراً كبيراً على اتجاهات الفرد . ففى مجتمع اشتراكى يطبق الاشتراكية تطبيقًا صحيحًا ، يكون هناك احتمال سيادة اتجاه موجب نحو الاشتراكية ونظمها بالنسبة لغالبية المواطنين ، وفى مجتمع قاسى الأمرين من الاستعمار والإمبريالية يغلب أن يسوده اتجاه سالب ، يقف ضد الاستعمار والإمبريالية . وفى مجتمع لا يقدر العمل اليدوى ولا يعطيه القيمة الكافية ، وعادة ما ينتقل هذا فى شكل اتجاه سالب يسود الكثير من المواطنين نحو العمل اليدوى يجعلهم يبتعدون عنه ولا يقبلون عليه . بالرغم من الأثر الكبير للمجتمع والثقافة التى تسوده على تكوين اتجاهات أفراد هذا المجتمع ، إلا أننا نتوقع أن يتبنى بعض الأفراد اتجاهات تضاد وتعارض الاتجاهات السائدة فى المجتمع . وإن كان الوضع الغالب أن يتبنى الأفراد نفس الاتجاهات السائدة فى المجتمع أو الجماعة التى ينتمون اليها ، نظراً لما للمجتمع والجماعة من وسائل الضغط على أفرادها حتى يخضعون لمعاييرها وقيمها ويتبنوا نفس الاتجاهات الهامة السائدة فيها .

٢ - النماذج Models التى يتقمصها الفرد فى حياته . فالطفل يتقمص شخصية والديه . وعن طريق هذا التقمص يمتص الكثير من قيم واتجاهات

الوالديــن. ويعتبر المعــلم من الشخصــيات الهامة التــى عادة ما يتقمــصها الأفراد فى فــترة دراستهــم ، ولكن الأفراد عــادة ما يتقــصمون شخــصية معلمهم إذا كانت هذه الشخصية محبــبة إلى نفوسهم ، فتقمص شخصية المعلــم يعتبر عنــصراً هامًا من عناصــر تكوين الاتجاهات ، لأن الــفرد عن طريق تقمص شخصية المعلم يمتــص الكثير من القيم والاتجاهات وأساليب السلوك ، هذا بالإضافة إلى ما للمعلم من أثر على اتجاهات الأفراد الذين يقوم عــلى تعلــيمهم . وذلــك عن طريق مــا يزود به هؤلاء الأفــراد من معلــومات وخبرات وموافــق تؤثر على اتجــاهاتهم نحــو العمل والقــضايا والمسائل الهامة فى حياتهم .

ولكن ليــس من الضرورى دائمًا أن يتقــمص الفرد شخصيــة النماذج البشرية الرئيسيــة التى يتعامــل معها ويصادفها فى حيــاته فقد يكون الطفل كارهــا لأبيه ، لا يحــب تصرفــاته . فى هــذه الحالة قد لا تحــدث عملــية التقــمص ، بل أن هذا الطــفل لكراهيــته لأبيه قد يــتبنى اتجاهــات مضادة لاتجاهات هذا الأب.

٣ - المواد الدراســية التى يدرســها الفرد فى المعــهد التعلــيمى تهدف ضــمن ما تهدف إلى تكــوين اتجاهات معينة لدى الفــرد ، فالعلوم Sciences تهدف أساسا إلى تكوين اتجاهــات عملية لدى الأفراد تمكنهم من التفــكير السليم المنطقــى غير المتحيز فى كــل ما يقبلهم فــى حياتهم من قضايــا ومشكلات ومواقف ، المواد التجارية تهدف ضمن ما تهدف إلى تزويد الطلاب ببعض الاتجاهات الموجبة كالدقة والنظام والأمانة . والمواد الاجتماعية تهدف إلى بناء اتجاهات اجتماعــية سليمة بين الطلاب نحو القضايا الاجــتماعية الهامة كالتعــصب ومقاومة التــغيير وغير ذلك ، وبــالمثل فإن تدريس الــرياضيات يهدف إلى تــدريب الفرد على الــتفكير المنطــقى الدقيق والمنــظم ، وهكذا

فكل مادة دراسية تهدف إلى تكوين اتجاهات جديدة ومفيدة أو تغيير اتجاهات قائمة غير مرغوب فيها بجانب ما تهدف إليه هذه المادة من توصيل معلومات وخبرات معينة للطلاب ، ولن تحقق المادة الدراسية أهدافها إن لم تترك هذه المادة أثرها على طلابها فى شكل تغيير لاتجاهاتهم أو اكسابهم اتجاهات جديدة .

والكثير من البرامج التدريبية التى يحضرها العاملون فى مختلف المنشآت يعتبر من أهدافها الرئيسية تكوين اتجاهات موجبة لدى العاملين نحو العمل ونحو المنشأة أو تعديل اتجاهات قائمة غير مرغوب فيها .

٤ - المعلومات والخبرات تعمل على تكوين اتجاهات جديدة أو تغيير اتجاهات قائمة . فقد يكون لدى الفرد اتجاه سالب نحو فرد آخر أو شىء معين ، ولكن بحصول الفرد على مزيد من المعلومات والحقائق عن هذا الفرد أو هذا الشىء فإن ذلك قد يؤدى إلى تغيير وتعديل اتجاهاته . فمثلا قد يكون لدى الفرد اتجاهات سالبة نحو الادخار ولكن بتزويد الفرد بمعلومات ذات قيمة عن الادخار وفائدته بالنسبة له وبالنسبة للوطن ، فقد يؤدى ذلك إلى تعديل فى اتجاهاته . وقد لا يكون الفرد قد كون رأيًا محددًا أو فكر فى موضوع الادخار من قبل . ففى هذه الحالة قد تعمل هذه المعلومات على تكوين اتجاه موجب جديد لدى الفرد نحوه .

وقد تعمل المواقف Situations عن طريق ما تزود به الفرد من خبرات على تكوين اتجاهات حيوية بالنسبة له . فالتاجر الذى ربح كثيرًا وزاد عدد أصدقائه، ثم تعرضت تجارته لنكسة تفقده أمواله وتفقده بالتالى أصدقائه الذين ظنهم أصدقاء أوفياء ، قد تؤدى هذه الخبرة غير السارة بالنسبة له إلى تغيير بعض اتجاهاته القائمة مثل اتجاهاته نحو الادخار واتجاهاته نحو الناس عموما ، وقد

تؤدى الخبرة السابقة إلى تكوين اتجاهات جديدة موجبة نحو الادخار وضرورة تأمين الفرد لمستقبله .

والعامل الذى خدم أصحاب الأعمال بجد وإخلاص وأمانة ثم مرض فتخلى عنه صاحب العمل واستغنى عنه ، وقاسى نتيجة ذلك مرارة الفقر والحرمان ، مثل هذا الموقف كفيل بتكوين اتجاه سالب لدى العامل نحو أصحاب الأعمال .

٥ - المعايشة تؤدى إلى إكساب الفرد اتجاهات جديدة أو تعديل وتغيير اتجاهات قائمة ، فقد يؤدى عيش الفرد فى جماعة معينة إلى تكوين اتجاهات موجبة أو سالبة نحو مختلف أمور ومسائل الحياة نتيجة لمعايشة الفرد لأفراد هذه الجماعة وحياته معهم بعض الوقت وتأثره بالاتجاهات السائدة فى الجماعة .

وكثيراً ما يكتسب الفرد الكثير من الاتجاهات عن طريق الاتصال بالاتجاهات السائدة . فالعامل الذى يعين حديثا فى منشأة ما سريعا ما يكتسب الاتجاهات السائدة عن طريق معايشته لجماعة العمال بعض الوقت وقد تكون هذه الاتجاهات المكتسبة سالبة أو غير سالبة ، محببة أو غير محببة .

وهكذا الحال فى كل مجال ومكان ، يكتسب الفرد الكثير من الاتجاهات عن طريق المعايشة ، فالعامل قد يكتسب اتجاهات الإهمال واللامبالاة إذا كانت الاتجاهات التى تسود الجماعة التى يعمل معها هى الإهمال واللامبالاة .

ولا تعنى المعايشة فى كل الأحوال أن الفرد يكتسب الاتجاهات السائدة فقد يكون لدى الفرد رد فعل سالب نحو هذه الاتجاهات . فقد يسود جماعة من العاملين اتجاه سالب نحو الإدارة أو نحو العمل ، مع ذلك نجد بين صفوف هؤلاء العاملين قلة تتبنى اتجاهات موجبة عكس تلك التى تسود الجماعة . ولو

أن هذه القلة تكون معرضة الكثير من الضغوط من جانب الجماعة لكى تتبنى اتجاهاتها ووجهات نظرها .

٦ - بعض الاتجاهات تعتمد وتقوم على اتجاهات سابقة ، فالطالب الذى يحب الأرقام ويستمتع بالتعامل معها ، عادة ما يحب الحساب ويكون لديه اتجاه موجب نحو هذا العلم ، وكذلك قد يكتسب هذا الطالب اتجاهًا موجبًا نحو بعض المهن التى تعتمد على الحساب كالعمل فى البحرية أو فى مجال الهندسة ، فالاتجاه الأصلى قد بنيت وقامت عليه اتجاهات جديدة .

وقد ينتقل الاتجاه نحو شيء آخر مرتبط به . فالطالب الذى يحب معلم الرياضيات ولديه اتجاه موجب نحوه ، قد ينتقل هذا الاتجاه إلى المادة التى يقوم المعلم على تدريسها وبالعكس ، فقد يكسب الطالب اتجاهات سالبة نحو المادة الدراسية ويكرهها لأنه يكره هذا المعلم ولديه اتجاهات سالبة نحوه . ويظهر انتقال الاتجاهات فى حالة العمال الذين لديهم اتجاهات سالبة نحو إدارة المنشأة التى يعملون بها ، فتنتقل هذه الاتجاهات فى شكل اتجاهات سالبة نحو أعمالهم فيهملونها ويتكاسلون فى وأدائها .

والجمهور الذى لديه اتجاهات موجبة نحو منشأة صناعية معينة عادة ما تنتقل هذه الاتجاهات إلى كل السلع التى تنتجها المنشأة ، فيقبل الجمهور على شرائها .

وعادة ما تنتقل الاتجاهات الموجبة التى تسود الجمهور نحو منشأة صناعية معينة إلى كل السلع التى تنتجها هذه المنشأة . فيقبل الجمهور على شرائها .

٧ - الخبراء والأخصائيون يلعبون دورًا هامًا فى تكوين اتجاهات الأفراد أو فى تعديل وتغيير اتجاهات قائمة . فمثلا يمكن لخبراء الإعلان تكوين اتجاهات موجبة لدى أفراد من الجمهور نحو سلعة أو خدمة معينة . كما يمكنهم

تعديل وتغيير اتجاهات سائدة مستخدمين فى ذلك كافة طرق التأثير والإقناع وتوصيل المعلومات لأفراد هذا الجمهور .

تغيير الاتجاهات

بما أن الاتجاهات مكتسبة ومتعلمة نتيجة للخبرة ، فهناك إمكانية تغييرها . وتغيير الاتجاهات أمر يهم رجال الأعمال ورجال الإعلان ، كما يهم أخصائيو العلاقات العامة والمشتغلون بالسياسة والعمل والوطنى والمربون وغيرهم ، وهم جميعًا يهدفون إلى الإبقاء على الاتجاهات المرغوب فيها والتى تتمشى مع الأهداف المرسومة ، ويريدون فى الوقت نفسه تغيير الاتجاهات المناسبة أو غير المرغوب فيها من وجهة نظرهم .

ويمكن تغيير اتجاهات الأفراد عن طريق الآتى:

١ - تزويد الأفراد بالمعلومات عن موضوع الاتجاه Attitude object فالعمال الذين لديهم اتجاهات سالبة نحو إدخال الآلات الحديثة ، يمكن تغيير اتجاهاتهم عن طريق تزويدهم بمعلومات كافية عن هذه الآلات ، وما ستؤديه لهم من خدمات فى المستقبل ، وعن طريق تزويدهم بالمعلومات التى تزيد من شعورهم بالأمن وتزيل مخاوفهم التى كانت نتيجة إحساسهم بأن الآلات إنما جاءت لتعرضهم للبطالة .

٢ - تعريض الفرد لبعض الخبرات المباشرة . فقد يكون لدى شخص ما اتجاه موجب نحو نوع معين من الأطعمة واتجاه سالب نحو الأطعمة الأخرى . ولكن هذا الفرد إذا حدث وتعرض لخبرة مباشرة مع الأنواع الأخرى للأطعمة وتذوقها . فقد يؤدى ذلك إلى تغيير اتجاهاته نحوها فيقبل على تناولها .

والشخص الذى لديه اتجاه سالب نحو الاشتراكية قد يصبح من أشد المتحمسين لها وقد تتغير اتجاهاته نحوها إذا خبر الاشتراكية عمليا ولمس تطبيقاتها على الطبيعة ، وأدرك المزايا العديدة التى تحققها للمواطنين .

٣ - تزويد الأفراد بنماذج بشرية صالحة لكى يتقمصوا شخصيتها ويمتصوا منه الاتجاهات الموجبة والقيم وأساليب السلوك الصالحة . فالموظفين الذين تسودهم اتجاهات التواكل والإهمال واللامبالاة فى حاجة إلى نماذج بشرية صالحة وقيادات مخلصة تؤدى وجودها بين صفوف هؤلاء الموظفين إلى تغيير اتجاهاتهم وأساليب سلوكهم فى الوظيفة .

٤ - التعليم الشكلى Formal education داخل الفصول الدراسية وغيرها قد يؤدى إلى تعديل اتجاهات الأفراد نحو أشياء وموضوعات معينة وذلك عن طرق مناقشة وتحليل وتوضيح الاتجاهات القائمة ومحاولة إلقاء الضوء على بعض جوانبها وتغيير غير الصالح منها .

٥ - يمكن تغيير الاتجاهات وتعديلها عن طريق تخليص الأفراد من بعض الاضطرابات النفسية والإنفعالية التى يعانونها . فالفرد الذى صادف فى حياته الكثير من المشكلات والإحباطات ، وعادة ما تسوده اتجاهات سالبة نحو مختلف الأفراد والموضوعات والأشياء .

والاتجاهات التى تشبع بعض حاجات الفرد النفسية والاجتماعية لا يمكن تغييرها أو تعديلها بسهولة إلا إذا وجد الفرد بديلا لإشباع هذه الحاجات . ومن أمثله ذلك الأحداث الذين يسلكون سلوكا غير اجتماعى . ويقفون ضد قوانين المجتمع ونظمه . ويتبنون اتجاهات سالبة ضد المجتمع . عادة لا يفلح فى تغيير اتجاهات هؤلاء الأحداث - نحو المجتمع ونحو الناس - مجرد محاضرات أو كلمات الوعظ والإرشاد ، ولكن يمكن تغيير هذه الاتجاهات عن طريق إشباع

حاجتهم النفسية والاجتماعية بأساليب مشروعة والتى كانوا يشبعونها من قبل عن طريق الإنحراف . فقد يرتكب أحد الأحداث جريمة ما لكى يشبع حاجته إلى المال والظهور وحاجته للأمن ، وبغير إشباع لحاجات هذا الحدث بأسلوب مناسب ومشروع لا يمكن تغيير اتجاهات نحو نفسه ونحو المجتمع ولا يمكن تعديل سلوكه المنحرف الشاذ .

صعوبة تغيير بعض الاتجاهات :

هناك صعوبة فى تغيير بعض الاتجاهات . ومن هذه الاتجاهات التى يصعب تغييرها تلك الاتجاهات التى اكتسبها الفرد وظلت معه لسنوات طويلة ، وكذلك تلك الاتجاهات التى تتصل بمعتقدات الفرد وحاجاته ودوافعه الأساسية .

أهمية دراسة الاتجاهات فى مجال التجارة والإدارة

تعتبر الاتجاهات على النحو الذى ذكرناه سابقا موجها للسلوك الأفراد . فالاتجاه الموجب يؤدى إلى إقبال الشخص نحو شىء معين وإلى إنفعاله إنفعالا سارًا ، فى حين أن الاتجاه السالب يؤدى إلى إحجام الشخص وابتعاده عن شىء معين وإلى إنفعاله إنفعالا غير سار ، يباعد بينه وبين هذا الشىء .

والاتجاهات لها أهمية خاصة فى مجال التجارة والإدارة . فمثلا يهم إدارة أية منشأة أن تتعرف على اتجاهات العاملين نحو مختلف المسائل والقضايا مثل اتجاهاتهم نحو ظروف العمل واتجاهاتهم نحو الأجر وعدالته ، واتجاهاتهم نحو الإدارة نفسها . ولا شك أن التعرف على هذه الاتجاهات الموجب منها والسالب يتيح الفرصة للإدارة للتعامل مع العمال على أساس سليم ، كما يمكن الإدارة من بذل الجهد لتغيير الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها .

ومن اللازم أن تهتم الإدارة فى أية منشأة بالتعرف على اتجاهات العاملين

بالنسبة لأى تغيير تدخله علـى على نظم الإنتاج وطرائقه وأسلوب دفع الأجور وغيـر ذلك ، وإذا ظهرت اتجـاهات سالبـة فلابد للإدارة مـن أن تتعرف عـلى دوافع وأسباب هذه الاتجـاهات السالبة وتعمل عـلى تغييرها . فمـثلا قد يسود العمـال اتجاهات سالـبة نحو إدخـال نوع معين مـن الآلات ، وعلى الإدارة أن تتعرف على دوافـعها . فقد يكون ذلك بسبب خوف الـعمال من أن تؤدى هذه الآلات إلى فقدانهـم لوظائفهم وأعمالهم أو إلـى حرمانهم من خبراتهـم الفنية السابقة أو التى اضطرارهم إلى تعلم واكـتساب مهارات جديدة للتعامل مع هذه الآلات . وقد تكون الاتجاهات السابقة بسبـب خبرة غير سارة للعمال مع آلات حديثة أدخلت فى المـاضى . ويمكن للإدارة تغيير الاتجاهات السـالبة التى تسود العمال ، وذلك عن طريق إشعارهم بالطمأنينة على وظائفهم وإخطارهم مقدما بالتغيير وإشراكهم فى أحداثه وإعدادهم فنـيا ومهنيا لمواجهته وإقناعهم بأن هذه التغيير قد حدث لمصلحتهم .

وكل منشأة فى حاجة للتعرف على اتجاهات أفراد الجمهور نحو السلع التى تنتجـها أو الخدمة التى تقـوم على تأديتها لـلجمهور ، ومعرفـة ما إذا كان هذا الاتجاه موجبًا أو سالبًا ، وإذا كـان الاتجاه سالبا ، فلماذا ؟ وقد يتـبنى الجمهور اتجاها موجبا نحو سـلعة تنتجها إحدى الشركات نظرا لجودة هـذه السلعة ومتانة صنعها . فـينتقل هذا الاتجاه الموجب إلى اتجـاه موجب نحو المنشأة نفـسها التى تنتج السلعة ونحو العاملين بها .

ويهتم أخصـائيو العلاقات العامة باتجـاهات الجمهور نحو المنشأة وسـياستها ونشاطها والسلع التى تنتجها أو الخدمة الـتى تبيعها .وهم يهتمون لذلك بقياس هذه الاتجاهات وتغيير الاتجاهات السالبة وتعديلها لمصلحة المنشأة .

وتغيـير اتجاهات الأفراد نحـو بعض السلع كـثيرًا ما يكون ضـروريًا لزيادة

المبيعات من هذه السلع . فاتجاهات ربات البيوت نحو اللبن ومنتجاته تؤثر على كمية المبيعات ، لذلك يهدف منتجو الألبان إلى تغيير اتجاهات ربات البيوت أو إلى تكوين اتجاهات موجبة نحو شرب اللبن واستخدامه كغذاء ، وذلك عن طريق تزويد ربات البيوت بمعلومات عن أهمية اللبن منتجاته بالنسبة للصحة وبناء الجسم السليم ، وعن طريق تعريفهم بطرق ووصفات مختلفة يمكن بواسطتها استخدام اللبن فى إعداد وجبات شهية ومغذية تناسب الأعمار المختلفة ، وبذلك يمكن للمنتجين من تكوين اتجاه موجب قوى يؤيد استهلاك الألبان على نطاق واسع .

والإعلان الجيد يقوم أيضًا على محاولة تغيير اتجاهات الناس نحو الخدمة والسلعة المعلن عنها أو تكوين لتجاهات موجبة نحوها . فمثلا الإعلان عن بوالص التأمين المختلفة يهدف إلى تغيير اتجاهات الجمهور نحو التأمين ، وذلك عن طريق مخاطبة حاجاتهم للطمأنينة والأمن وعن طريق إقناعهم بالتنازل عن بعض الأنفاق الحاضر فى سبيل مزيد من العائد والأمن والأمان فى المسقبل .

قياس الاتجاهات

يعتبر قياس الاتجاهات من الأمور الهامة ، لأن وجود الاتجاهات والتسليم بذلك يفرض علينا ابتكار بعض الأساليب التى يمكن عن طريقها قياس هذه الاتجاهات وقياس درجة شدتها . كما أنه من المهم بالإضافة إلى ما تقدم قياس أى تغير يطرأ على الاتجاهات القائمة فى وقت من الأوقات . وهناك أساليب كثيرة تستخدم الآن لدراسة الاتجاهات والتعرف عليها قياسها ، وتختلف هذه الأساليب من حيث درجة دقتها ، ومن هذه الأساليب ما يأتى :

(أ) المقابلة الشخصية :

فعن طريق المقابلة الشخصية يمكن التعرف على اتجاهات الأفراد نحو

مختلف الأشياء والقضايا والموضوعات ، خاصة إذا كانت هذه المقابلة الشخصية حرة بحيث تسمح لهؤلاء الأفراد بالتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم بحرية، وتزداد قيمة المقابلة الشخصية كأسلوب للتعرف على اتجاهات الأفراد إذا كانت هذه المقابلة تدار بواسطة أشخاص قد خبروا فن المقابلة الشخصية وتمرسوا عليها . فمثلا يحدث أن يسأل الأخصائى أثناء المقابلة أحد طالبى وظيفة جديدة عن رأيه فى رئيسه السابق أو المنشأة التى سبق أن عمل فيها ، والأخصائى فى سؤاله هذا لا يهمه التعرف على المعلومات التى سيذكرها طالب الوظيفة ، بقدر ما يهمه التعرف على اتجاهات طالب الوظيفة نحو رؤسائه السابقين والمنشأة التى عمل فيها بعض الوقت .

ويمكن عن طريق المقابلة الشخصية التعرف على اتجاهات الجمهور نحو سلعة معينة ونحو المنشأة التى تنتج هذه السلعة . ولكن صحة النتائج التى يمكن الحصول عليها عن طريق هذا الأسلوب تتوقف على إدارة المقابلة الشخصية بفنية وكفاية عالية بحيث يمكن التعرف على الاتجاهات الحقيقية لأفراد الجمهور نحو السلعة فلا يجاملون أو يزيفون اتجاهاتهم . كان يذكروا من هذه الاتجاهات ما يخالف الواقع .

(ب) الاستفتاءات :

تستخدم الأستفتاءات أيضا فى قياس الاتجاهات . فمثلا يمكن تصميم استفتاء يتضمن عبارات محددة توضح اتجاهات العمال نحو مختلف الموضوعات والقضايا الهامة التى تتصل بالعمل مثل : ظروف العمل - مطالب العمل - الأجر - فرص الترقى والتقدم . ويقدم الاستفتاء للعمال ويطلب من كل واحد منهم أن يضع علامة بالموافقة أو بعدم الموافقة على ما تتضمنه كل عبارة . وهكذا فإنه يمكن التعرف على اتجاهات العمال نحو مختلف الموضوعات والقضايا المتصلة بالعمل . ويمكن الوصول إلى معايير للاتجاهات السائدة بين

العمال على مستوى الدولة بحيث يمكن مثلا مقارنة اتجاهات العمال فى مصنع معين بتلك الاتجاهات السائدة بين العمال على مستوى الدولة بالنسبة لعدد من المسائل الهامة .

(جـ) أسلوب الأحداث الحرجة :

هناك أسلوب آخر يستخدم لقياس الاتجاهات وهذا الأسلوب يسمى أسلوب الأحداث الحرجة Critical incidents ومن أمثلة التطبيق العملى لهذا الأسلوب سؤال خمسين عاملا مثلا أن يتذكروا بعض الأحداث السارة المحببة والأحداث غير السارة المتصلة بعملهم فى الشركة ، فمثلا إذا حدث وجاءت النتيجة أن هناك ١٦٠ من بين ٢٠٠ حدث ذكرها العمال تعتبر أحداث محببة وسارة ، وأن هناك فقط ٤٠ حدثا محببة وغير سارة ، فمعنى ذلك أن الاتجاه الغالب على هؤلاء العمال بالنسبة لعملهم هو اتجاه موجب . ويمكن تصنيف هذه الأحداث حسب الموضوع الذى تتصل به وبذلك يمكن التعرف على بعض العوالم المسببة للاتجاه الموجب أو الاتجاه السالب .

(د) مقاييس البعد الإجتماعى :

تستخدم هذه المقاييس فى قياس اتجاهات الأفراد نحو الجماعات والقوميات والشعوب والأجناس الأخرى أى للتعرف على درجة تقبلهم لها أو نفورهم منها. . ومن هذه المقاييس بوجاردس Pogardus ويتكون من سبع وحدات أو عبارات تمثل درجات متفاوتة من النفور والتقبل . وطبق بوجاردس هذا المقياس علي عينة من الأفراد فى الولايات المتحدة الأمريكية للتعرف على اتجاهات هؤلاء الأفراد نحو ما يقرب من أربعين قومية . والعبارات السبع هى :

١ - قبول الزواج من أفراد هذه القومية .

٢ - قبول انضمام أفرادها إلى النادى الذى انتمى إليه ليكون صديقا لى .

٣ - قبوله جاراً فى السكن فى شارعى .

٤ - قبوله موظفا فى مهنتى فى نفس البلد الذى أعمل فيه .

٥ - قبوله مواطنا فى بلدى .

٦ - قبوله زائراً لوطنى .

٧ - استبعاده كلية من وطنى .

ولتوضيح نتائج تطبيق هذا المقياس على العينة السابقة من الأفراد فى الولايات المتحدة ، نذكر كمثال نتيجة المقياس بالنسبة لاتجاهات أفراد الشعب الأمريكى نحو الأتراك . فقد وافق ١,٤ ٪ منهم على أنهم يستطيعون تقبل الأتراك كأقارب بالتزاوج منهم ، وذكر ١٠ ٪ أنهم يقبلون الأتراك كأصدقاء فى النادى، ١١,٧ ٪ منهم كجيران، ٢٥,٣ ٪ كمواطنين، ١٩ ٪ كزملاء فى العمل، ٤١ ٪ كزائرين لوطنهم ، ٢٣,٢ ٪ لا يقبلون الأتراك فى بلادهم على الإطلاق. ونتائج الاتجاهات السابقة توضح إلى حد ما اتجاهات غير موجبة تسود أفراد الشعب الأمريكى بالنسبة للأتراك وقت تطبيق مقياس الاتجاه ، وذلك بعكس اتجاه أفراد هذا الشعب نحو السويديين مثلا . فقد كان أفضل من الاتجاه السابق حيث قرر ٤٥,٣ ٪ قبول الزواج من السويديين ، وقرر ٦٢,١ ٪ قبول السويديين كأصدقاء ، ٧٥,٦ ٪ كجيران ، ٧٨ ٪ كزملاء فى العمل ٨٦,٣ ٪ كمواطنين ، ٩٥,٤ ٪ كزائرين ، ١ ٪ من الأفراد الذين استجابوا لعبارات المقياس لم يقبلوا السويديين على الإطلاق فى بلادهم .

ومن الانتقادات التى توجه إلى المقياس السابق أن البعد بين الاتجاهات التى تمثلها العبارات المختلفة للمقياس غير متساوى . كما أن المقياس لا يقيس الاتجاهات المتطرفة كالتعصب الشديد والرغبة فى استبعاد بعض القوميات كلية إلى حد يصل إلى المطالبة بإبادتها .

ومن عيوب المقياس أيضا أن نتائجة تدل على أن العبارات السبع التى يتضمنها تقيص أكثر من اتجاه واحد . فالشخص الذى يوافق مثلا على العبارة الأولي يعنى ضمنا أنه يوافق على العبارات التالية حتى العبارة السادسة . فمثلا إذا وافق الشخص على الزواج من الأتراك فإنه يوافف بالتبعية على العبارات الأخرى التى تتضمن التعامل مع الأتراك والتعايش معهم بصور مختلفة . أما الشخص الذى يوافق على العبارة السادسة فقط أو السابعة فهو شخص ينفر من قوميات وأجناس معينة واتجاهه سالب نحوها .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - ما المقصود بالاتجاه ؟ أعرض بعض صور الاتجاهات من واقع الحياة العملية.

٢ - ما هى أهم العوامل التى تصنع وتكون اتجاهات الأفراد ؟

٣ - هل يمكن تغيير اتجاهات الأفراد السالبة غير المرغوب فيها ؟ وما السبيل لإحداث هذا التغيير ؟

٤ - وضح أهمية الاتجاهات فى مجال التجارة والإدارة .

٥ - أعرض مع الشرح بعض الأفراد والفئات المخصصة التي يمكنها تغيير اتجاهات الأفراد .

٦ - أذكر بعض الأساليب المستخدمة فى قياس الاتجاهات ووضح مجال استخدام كل أسلوب ، مع ذكر مزاياه وعيوبه .

الفصل الحادى عشر

منع دوافع الأفراد من الإشباع

عادة ما يجد الفرد نفسه فى الكثير من أوقات حياته محاطاً بظروف لا تناسبه ولا ترضيه : ظروف فى العمل أو الأسرة أو فى غيرها من مجالات الحياة . ويكون على الفرد أن يقوم بعملية توافق وتكيف مع هذه الظروف غير المناسبة المحيطة به .

وعلى هذا فإننا نتصور أن عملية التوافق والتكيف ملازمة للفرد من مهده إلى لحده . وكلما قام الفرد بتوافق وتكيف سوى فى مواجهة المواقف والظروف التى تسبب له الأحباط وخيبة الأمل من حياة الفرد . ويقوم الفرد فى حياته بسلسلة لا تنتهى من عمليات التوافق والتكيف .

عملية التوافق والتكيف تبدأ بمنع الفرد من إشباع دوافعه :

مثال (١) : نفرض أن طالباً حصل على الشهادة الثانوية العامة هذا العام ولكنه لم يحصل على المجموع الذى يؤهله لدخول الكلية التى يريدها . فهذا الموقف ولا شك فيه أحباط لدوافع وحاجات الطالب الاجتماعية والاقتصادية والعقلية والنفسية .

وكلما كانت الدوافع والحاجات التى منع الطالب من تحقيقها وإشباعها قوية وشديدة كلما كان الإحباط الذى يعانى منه الطالب من جراء عدم إشباعها قوياً وشديداً .

وطبعاً ، فى هذا الموقف السابق يعانى الطالب الإحباط وخيبة الأمل نتيجة عدم قدرته على اشباع حاجاته وتحقيق دوافعه . وهذا يوصل الطالب للتوتر والقلق .

وهذا الطالب فى سعيه لتحقيق توافق بناء وتكيف سوى يزيد من نشاطه وجهده مستكشفاً كل السبل والطرق البديلة التى تمكنه من أشباع حاجاته وتحقيق دوافعه التى لم يتمكن من أشباعها وتحقيقها نتيجة المجموع المنخفض الذى حصل عليه فى الشهادة الثانوية العامة . ومن هذه السبل والطرق البديلة تفكير الطالب فى أعادة السنة مع كل ما يتضمنه هذا الطريق من مخاطر ومساوئ . وقد يحاول الالتحاق - إذا كان هذا ميسراً - باحدى الجامعات فى الخارج . وقد يفكر فى الالتحاق بكلية أو معهد آخر غير الذى كان يهدف إليه أصلاً كطريق بديل لاشباع دوافعه وحاجاته ولو بصورة جزئية .

ولاشك أن محاولات الطالب المتعددة التى يقوم بها تمثل سعيه الدائب نحو حل المشكلة التى منها . وهذا الحل لابد أن يأتى أن آجلاً أو عاجلاً .

والطالب السابق فى سعيه لتحقيق أهدافه التعليمية قد يعانى قدراً من الصراع النفسى Conflict . وهذا الصراع قد يحدث مثلاً فى حالة تفكير الطالب فى الالتحاق بمعهد للفنيين الصناعيين . فهذا الموقف الذى يواجهه الطالب فيه من النواحى الموجبة والسالبة ما يجعل الطالب فى حالة نزاع داخلى أو صراع حتى يخرج من هذا الصراع ويحسمه باتخاذ قرار .

وقد يظهر هذا الصراع أيضاً إذا فُكر الطالب فى أعادة السنة . فأعادة السنة قد تمكن الطالب من الحصول على المجموع الذى يريده فى الثانوية العامة ، ولكن الأمر لا يخلو من المساوئ . فأعادة السنة تعنى سنة تضيع من عمر الطالب ، مكا أن الطالب يخشى أن هو قام بأعادة السنة ألا يحصل على المجموع المطلوب أو تجد من الظروف ما يمنعه من تحقيق ذلك المجموع .

كل ما تقدم يمثل سعياً ومحاولات بناءة من جانب الطالب لتحقيق تكيف وتوافق سوى .

فإذا استقر الطالب على قرار مناسب وأطمأن له وهدأت انفعالاته وقل توتره وقلقه ، قلنا أن الطالب تمكن من أن يقوم بتكيف بناء وسوى ومفيد . كما أننا نقول أن الحل الذى توصل إليه وارتضاه مفيد وبناء . وهذا الحل مفيد وبناء فى الحاضر وفى المستقبل ويحقق مصلحة الطالب ومصلحة المجتمع .

وقد يتساءل القارئ وماهى صورة التكيف والتوافق غير السوى أو غير المناسب إذن ؟ والاجابة على ذلك ، نأخذ حالة الطالب السابق فى قيامه بتكيف غير سوى ، ماذا هو صانع ؟ . قد يجلس الطالب نتيجة أحباطه وعدم تمكنه من أشباع حاجاته وتحقيق دوافعه يبكى حظه السئ . وقد يكيل اللوم جزافاً لأفراد أسرته متهماً أياهم بأنهم لم يهيئوا له الظروف المناسبة للاستذكار ، وقد يحقد ويلقى اللوم على المجتمع ، وقد ينطوى وينعزل عن الناس لفترات قد تطول وقد تقصر . وقد يرفض متابعة التعليم والاستمرار فيه ، والأدهى والأمر أن هذا الطالب قد يتصل عن طريق الصدفة أو غيرها بفرد من أفراد عصابة لسرقة المنازل أو السيارات ، فيجند هذا الفرد الطالب لكى يشارك فى أعمال هذه العصابة . وقد يدهش القارئ ويسأل وهل مشاركة الطالب فى هذه الأفعال الأجرامية وأنحرافه يمثل توافقاً وتكيفاً بالنسبة له ؟ والأجابة على ذلك بنعم . فالطالب عندما يشارك فى أعمال هذه العصابة ينخفض توتره وقلقه إلى حد كبير ، لأن للطالب عن طريق هذا السلوك المنحرف يتمكن عادة من أشباع دوافعه وحاجاته التى منع من أشباعها نتيجة عدم قدرته الالتحاق بالكلية التى يرغبها . فنشاطه الأجرامى الجديد سيمكنه من أشباع دوافعه وحاجاته المادية . كما سيمكنه من أشباع دوافعه العقلية عن طريق التخطيط الدقيق لأعمال الشر . كما أن هذا النشاط المنحرف سيمكن الطالب من أشباع دوافعه الاجتماعية ، فطالما أن المال يجرى بين يدى الطالب وطالما أنه يغدق من هذا المال على الناس

فأغلب الظن أنه سيحظى باحترام وتقدير قطاع كبير منهم ، خاصة أنهم لا يعلمون شيئاً عن سلوكه الأجرامى .

ولكن التكيف والتوافق الذى يقوم به الطالب فى الحالة الأخيرة هو فى حقيقته تكيفاً وتوافقاً غير سوى وغير بناء وغير مناسب . فالطالب المذكور قد يتمكن عن طريق السلوك المنحرف من أشباع بعض دوافعه وحاجاته اليوم وغداً أو بعد غد ، ولكنه يعرض نفسه لمهالك ومخاطر شديدة فى المستقبل ، وبذلك يهدم مستقبله فى النهاية .

مثال (٢) : شخص تخرج من احدى الكليات أو المعاهد العالية ووزعته القوى العاملة على عمل وجد أنه غير مناسب . هذا الموظف الجديد كان مستبشراً وفرحاً لاعتقاده أن هذا العمل سيشبع بعض دوافعه المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية .

ولكنه بعد فترة من الالتحاق بالعمل تأكد الموظف أن هذا العمل غير مناسب ولا يشبع دوافعه المادية والنفسية والعقلية والاجتماعية . فيعانى الموظف نتيجة ذلك الأحباط وخيبة الأمل .

ونتيجة لما تقدم يبدو على الموظف القلق والتوتر ، ويبذل الكثير من المحاولات الاستكشافية سعياً وراء الوصول إلى حل للمشكلة التى يعانى منها . فقد يقوم باتصالات مكثفة لتغيير عمله الجديد إلى عمل آخر مستعيناً بمعارفه وأصدقاء العائلة من ذوى المراكز الإدارية العالية . وقد يحاول تغيير عمله إلى آخر أكثر مناسبة داخل المنشأة التى يعمل فيها . ويستمر الموظف الجديد فى محاولاته حتى يصل إلى حل لمشكلته ان عاجلاً أو آجلاً ، وعادة ما يكون هذا الحل فى شكل عمل جديد فى مكان آخر وفق فى الحصول عليه ، ويجد الموظف فى هذا العمل الآخر مزايا ليست موجدة فى العمل الأول . وينتقل الموظف إلى هذا العمل الجديد ويجد فيه ما يشبع دوافعه ولو بصورة جزئية

ويرتضى الموظف العمل الجديد وتستمر بالموظف الحياة .

والموظف وهو يتوصل إلى حل لمشكلته قد يعانى الصراع ، فعندما يسعده الحظ ويجد العمل الجديد الذى يعتقد الموظف أنه أكثر مناسبة بالنسبة له ، تتنازعه بعض الأفكار والقوى والمخاوف ، فيبدأ فى التأسى على أمور جيدة كانت فى العمل الأول الذى كان يعتقد أنه غير مناسب : (المدير الطيب الذى سيتركه - العمكل القريب من السكن - العمل غير المرهق) وتبدأ مخاوف الموظف تظهر تجاه بعض جوانب من العمل الجديد : «هل سأجد فى العمل الجديد الرئيس الطيب المقدر لظروفى ؟» . «أرجو ألا يشقلنى العمل الجديد بمسئولياته المتعددة» . «هل سأجد الزملاء الذين أستطيع أن أتعاون معهم فى العمل الجديد ؟» . وهكذا يعانى الموظف قدراً مع الصراع مع أنفراج الموقف وظهور الحل المناسب لمشكلته .

والجهد الذى قام به الموظف السابق الذى أوصله إلى الحل الذى أشبع دوافعه ولو بصورة جزئية يعتبر صورة من صور التكيف والتوافق السوى .

ولكن الموظف السابق كان من الممكن أن يقوم بعملية توافق وتكيف غير سوى وغير مناسب ، مثلما كان يحدث لو أن هذا الموظف استقبل عمله غير المناسب بقدر كبير من التحقير لهذا العمل واللامبالاة والاستهتار والاستخفاف بنظم العمل وتقاليده وبكثرة الغياب . فسلوك الموظف فى الحالة الأخيرة يريحه من الناحية النفسية ويخفض توتره وقلقه ، ولكنه يعرض الموظف لمهالك ومخاطر ويعرض مستقبله الوظيفى للخطر الشديد .

وقد يلجأ الموظف الذى لم يجد العمل المشبع والمناسب إلى أسلوب آخر للتوافق والتكيف غير السوى وغير المناسب ، ويكون ذلك بأن ينطوى الموظف على نفسه وينعزل عن جماعة العمل ويقضى معظم وقته مع أحلام اليقظة ،

فيتدهور حاله الوظيفى وينخفض قدره فى أعين الزملاء والرؤساء وأفراد الجمهور المتعاملين معه .

وسلوك الموظف فى الحالة الأخيرة قد يجلب له راحة وقتية وقد يخفض له مرحلياً التوتر والقلق . لهذا سمى هذا السلوك تكيفاً وتوافقاً ، وهذا التوافق والتكيف الذى قام به الموظف يعتبر غير سوى لأنه يفيد الموظف ويريحه فى الحاضر والمستقبل القريب ولكنه يعرض الموظف ومستقبله الوظيفى لمخاطر شديدة فى المستقبل البعيد .

خلاصة ما يحدث فى عملية التوافق والتكيف :

١ - تبدأ مشكلة التوافق والتكيف بدوافع لم يتمكن الفرد من أشباعها نتيجة ظروف أو أحوال منعت الفرد من تحقيق هذا الاشباع .

٢ - يعانى الفرد الأحباط وخيبة الأمل والألم النفسى نتيجة عدم قدرته على تحقيق دوافعه وأشباع حاجاته ، ويصاحب ذلك قدر من التوتر والقلق يسود الفرد .

٣ - يقوم الفرد بمحاولات استكشافية ويبذل جهداً وتصدر عنه استجابات متعددة فى محاولة من جانب الفرد للتوصل إلى حل للمشكلة التى يعانى منها وفى محاولة من الفرد لأشباع دوافعه وحاجاته التى لم يتمكن من أشباعها .

٤ - يصل الفرد أن عاجلاً أو آجلاً إلى حل للمشكلة وهذا الحل قد يكون بناء ومفيداً للفرد وللمجتمع ولا يعرض الفرد لمخاطر أو لمهالك فى الحاضر والمستقبل . وهذا الحل يساعد على أشباع دوافع الفرد التى لم يتمكن من أشباعها أصلاً ولو بصورة جزئية . وفى هذه الحالة نقول أن الفرد قد قام بعملية توافق وتكيف سوى ومناسب .

٥ - قد يقوم الفرد بعملية توافق وتكيف غير سوى وغير مناسب إذا كان حل المشكلة الذى توصل إليها الفرد وإذا كان أسلوب أشباع الدوافع يفيد الفرد ويريحه ويخفض توتره وقلقه فى الحاضر وفى المدى القصير ولكنه يعرض الفرد لمخاطر ومهالك فى المستقبل . ويعتبر التوافق والتكيف غير سوى أيضاً إذا كان الحل الذى توصل إليه الفرد يفيده ويحقق مصلحته يتعارض مع مصلحة الجماعة التى يحيا فيها .

٦ - يظهر دائماً قدر من الصراع النفسى عدما يوصل الفرد إلى حل لمشكلته وعندما يتوصل الفرد ولو بصورة جزئية لاشباع دوافعه التى لم يتمكن من أشباعها .

وهذا الصراع تبدو مظاهره فى التردد والمخاوف التى تصيب الفرد عندما يكون عليه أن يختار الحل الجديد أو بدائله لمواجهة المشكلة التى يعانى منها .

بعض حالات واقعية لسوء التوافق والتكيف :

حالة (١) :

الطلاب المصريون الذين يسافرون للدراسة فى الخارج كل عام ، عندما يصلون إلى الدول التى يدرسون فيها يجدون أن عليهم التكيف لظروف الحياة الجديدة . فعليهم أن يتكيفوا مع الظروف المادية الجديدة المحيطة بهم ، وكذلك التكيف مع أنماط السلوك والتفكير السائد فى هذه البلاد . ويستطيع بعض هؤلاء الطلاب التكيف بنجاح مع ظروف الحياة الجديدة فيكون علاقات اجتماعية وصداقات مع غيرهم من مواطنى البلاد التى يدرسون فيها ، ويعدلون من سلوكهم بما يتناسب مع الأساليب السائدة للسلوك فى هذه البلاد ، فى حين يجد البعض الآخر من الطلاب صعوبة فى التكيف ، ويشعرون

بحنين شديـد إلى الوطن Home Sickness ، وقد ينصرف بعـضهم إلى أحلام اليقظة يسترجعون فيها ذكرياتهم فى بلادهم وأوطانهم . وقد يتجه بعض هؤلاء الطلاب الذين وجدوا صعوبة فى عملية الـتكيف إلى نقد كل شئ يصادفهم فى هذه البلاد التـى يدرسون فيها حتى ولـو كان هذا الشئ حسناً وجـميلاً . وقد ينطوى بعضهم على أنفسهم فيعـيشون فى عزلة ، وينصرف البعض الآخر كلية إلى الكـتاب والمذاكرة والـتحصيل هـاربين بذلك مـن الدخول فى أيـة علاقات اجتماعية مفيدة ، أو من التعامل بأية صورة من الصور مع البيئة الجديدة .

ولاشك أن هناك عوامل وخبرات معينـة تؤدى ببعض الطلاب إلى التوافق والتكيف الجيد مع بيئتهم الجديدة ، وتؤدى بالبعض الآخر إلى عكس ذلك .

حالة (٢) :

يتخرج كـل عام من كلية الهـندسة مئات الخريـجين ويلتحقون بـأعمال فى مختلف المشروعات والهيئات الصناعيـة وغيرها . ويستطيع الكثيرون من هؤلاء الخريجين التكيف مع الظروف الجديدة للـعمل ، والتكيف مع الزملاء والعمال الذين يتـعاملون معهـم . ولكن من بين هؤلاء المهـندسين نجد مثلاً مـهندساً لا يستطيع أن يحسن التعامل مع زملائه أو الـتفاهم معهم . وكثيراً ما يوجه إليهم الاتهامات والانـتقادات بسبب أو بغيـر سبب ، لا يرضى عن شئ يـصادفه فى عملـه ، فهو دائم الـنقد والشكـوى . وهذا المهنـدس ليس له أصـدقاء داخل العمل، قليل الأصدقاء خارجه ، دائماً ينظر إلى زملائه نظرة توجس وخوف .

كيف نفهم سلوك هذا المهندس ؟ لـماذا يسلك هذا السلوك غير السوى دون غيره من المهندسـين الجدد ؟ لاشك أن هذا كله يدخل فى دائرة عملـية التكيف وفهمنا لعمليـة التكيف يعيننا على فهم سلوك مـثل هذا المهندس . والواقع أنه لابد أن تكـون هناك ظروف خاصـة فى حياة هذا المهـندس وفى تربيـته الأولى

وفى جو البيت الذى يعيش فيه ، اسهمت فيما وصل إليه من سوء التكيف الذى يظهر على شكل سلوك غير مقبول : نقد مفرط وتخوف وتشكك وعدم القدرة على تكوين صداقات وعدم القدرة على مسايرة الظروف والأوضاع الجديدة وتقبلها ، وكلها من مظاهر انخفاض الصحة النفسية لدى هذا المهندس.

حالة (٣) :

عامل نصف ماهر غير عمله في العشر سنوات الأخيرة أكثر من ثمانى مرات ، لا يكاد يستقر به المقام فى عمل حتى يتركه إلى عمل آخر . ونتيجة لأن هذا العامل كان لبقاً وعلى قدر معقول من الذكاء فإنه كان يتمكن من الحصول على عمل جديد بسهولة ، بعد تركه لعمله القديم ، وكان سبب تركه للعمل هو انخفاض مستوى كفايته المهنية ، فيضطره أصحاب العمل إلى تركه .

ولكن هذا العامل كان يترك عمله فى أوقات أخرى باختياره دون سبب وجيه ظاهر يدفعه إلى ذلك .

ما الذى يدفع مثل هذا العامل إلى ترك عمله وعدم الاستقرار فيه ؟ وم الذى يدفعه إلى ترك عمله باختياره دون سبب وجيه ظاهر ؟

الواقع أن العامل كان طموحاً أكثر من اللازم ، وكان هذا الطموح غير مقترن بقدرة حقيقية من جانبه ، لذلك كان هذا الطموح الزائد سبباً فى عدم رضاه عن عمله وعدم استقراره فيه ، وقد أوصله ذلك إلى حال من عدم التكيف المهنى .

حالة (٤) :

تلميذ فى المدرسة الابتدائية لا يحب المدرسة ويختلف كل يوم المعاذير حتى

لا يذهب إليها . وكثيراً ما كان يصاب بصـداع شديد فى الساعة السابعة صباحاً يكون سبباً كافـياً لعدم إرساله إلى المدرسة فى هذا اليـوم ، ولكن هذا الصداع عادة ما يختفى بعد الساعة التـاسعة ، وبعد فوات موعد الذهاب إلى المدرسة . وفى الأيام التى يذهب فيها إلى المدرسة ، كـان يجلس على مقعده فى الفصل منصـرفاً إلى أحلام اليـقظة ، واجداً صعـوبة كبيرة فـى تتبع ما يـجرى داخل الفصل . وقد يخرج من عزلته ليتشاجر بقسوة مع أحد تلاميذ الفصل لسبب أو لآخر . ثم يـعود إلى عزلـته . وكان من نـتيجة عـدم قدرة هذا التـلميذ عـلى التركيز والانتباه لفترة معقولة ، تخلفه تحصيلياً لدرجة كبيرة .

ويعانى الـتلميذ السابـق ولاشك صعوبات فى الـتكيف للمدرسـة والعمل المدرسـى ، ويعتبـر هذا دليلاً كـافياً علـى أنخفـاض صحته الـنفسيـه ، وهذه الصعوبات لهـا زسباب كثيرة : فقد يكون الـسبب كامناً فى التلمـيذ نفسه ، قد يكون التـلميذ محدود الـقدرة العقلية بـحيث يجد صعوبـة كبيرة فى متـابعة ما يجرى داخل الفصل ، كما أنه يخشى نتيجة لذلك من أهانة وتوبيخ المعلم له . وهذا التلميذ دائمـاً قلقاً ومتوتراً منصرفاً إلى أحلام اليقظـة هرباً من الواقع غير السـار . وقد يعـانى التـلميـذ مشكلات انـفعالـية سبـبها المـنزل الذى يـسوده الاضطراب والمـشكلات وسوء المعامـلة ، فيكون مـن نتيجة ذلك أن يـنصرف التلميد فى المدرسة إلى التفكير والانتباه لمشكلاته بدلاً من الدرس . وقد يكون الجو المدرسى بغيضاً وغير محبب لنفس التلميذ . فصعوبات التكيف التى يعانى منها التـلميذ السابق قد أسهم فـى خلقها الآباء والمعلمون أو الـظروف المحيطة بالتلميذ أو التلميذ نفسه .

حالة (٥) :

موظف حصل على تقدير متوسط فى تـقريره السنوى الذى يضعه رئيسه له مرة كل عام . يغـضب الموظف من رئيسه لأعطـائه مثل هذا التقديـر المنخفض

نسبياً . ويدخل وهو غضبان على رئيسه ويتفوه بألفاظ نابية تغضبه ويعتبرها أهانة له . فيأمر الرئيس بإحالته إلى التحقيق . ويبدى الموظف أسفه الشديد على ما صدر منه ويعلل غضبه بأنه فى أحيان كثيرة لا يستطيع السيطرة عليه . والغريب أن الموظف انخرط فى بكاء حار أثناء التحقيق معه ، وبدراسة حالة الموظف أتضح أنه كان الابن الذكر الوحيد الأكبر وله ست أخوات من البنات. وقد مات والده وتركهن له ، ليقوم برعايتهم مادياً . وعلى العكس من الحياة السعيدة التى كان يسودها التدليل والقى عاشها هذا الموظف أيام حياة والده المقاول . فإن عليه الآن أن يتكيف مع ظروف الحياة المادية والاجتماعية القاسية، وعليه أن يتكيف مع هذه الحياة التى تسودها هذه الأعباء الثقال . وقد وجد الموظف صعوبة كبيرة فى التكيف مع الحياة الجديدة وأدى ذلك إلى سيادة جو من القلق والتوتر حياته . وأصبح يعانى من اضطراب انفعالى يظهر فى شكل شدة وتطرف فى انفعالات الحزن والغضب والقلق ، وفى قضائه فترات من يومه فى اكتئاب وضيق أو فى أحلام اليقظة . وعندما عرض هذا الموظف نفسه على أحد الأخصائيين النفسيين أرجع الاضطرابات الانفعالية التى يعانى منها الموظف إلى صعوبات التكيف التى يواجهها نتيجة الظروف القاسية التى يعايشها.

حالة (٦) :

طالبة بالمدرسةج الثانوية كانت متخلفة فى دراستها وتكرر رسوبها فى الشهادة الأعدادية وفى النقل بالرغم من قلة عدد الطالبات اللائى يرسبن فى امتحانات النقل بالمدرسة . وكانت هذه الطالبة تصاب بنوبات اكتئاب تطول أحياناً لأيام كثيرة .

وقد عرضت حالة الفتاة على احدى العيادات النفسية العامة فى القاهرة

وشخصت حالتهـا على أنها حالة اكتئاب حاد مصحوبـة بتخلف دراسى ، وقد أثبت القياس العقلى أن القدرات العقلية للطالبة جيدة .

وقد لاحـظ الأخصائى الـنفسـى وهو يجـرى احدى المقابـلات العلاجـية للطالبة السمنة الزائدة فى بعض أجزاء جسمها وظهور الشعر بشكل ملحوظ غير عادى عغلى ذراعيها وعلى مناطق من ذقـنها ووجهها . وقد تشكك الأخصائى النفسى فى أن تكون الطالبة مصابة بنقص فى أفراز الغدة الدرقية ، وقد أحيلت الطالبة بناء علـى طلب من الأخصائى النفسى إلى أحد الأطبـاء المتخصصين فى تشخـيص وعلاج اضطـرابات الغدد الـصماء لتـحليل زفـرازات الغدة الدرقـية ومعرفة مـدى كفاية هذه الغدة فـى زداء وظيفتها . وقـد جاءت نتيجة التـحليل مويدة لشكل الأخصائى النفسى ، فزظهر التحليل نقصاً ملحوظاً فى أفراز الغدة الدرقية .

وكان ضمن سياسة العلاج المقترحة لهذه الطالبة تعويضها بالزساليب الطبية عن نقص أفـراز الغدة الدرقية ، مـع توجيه والدى الطالـبة ومعلميـها على أن يبدأوا صـفحة جديدة فـى التعامل معـها وحفزها ورفـع روحها المعنـوية وعدم تكليفها ما لا تطيق من ناحية العمل المدرى بالأضافة لوضع خطة للتخفيف عن الطالبة والترويح عنهل .

وقد أظهرت الطالبة استجابة سريعة للعلاج فتقدمت فى التحصيل المدرسى وتحسن سلوكها العام وعلاقاتها الاجتماعية .

وهذه الحالة معـروضة لتوضيح أثر بعض الـنواحى البدنية والعـضوية على سلوك الفرد وعلى توافقه وتكيفه .

كيف يظهر سوء التكيف على السلوك ؟

الواقع أن الأفراد الـذين يعانون صعوبات فـى التكيف أو الذين يتـكيفون تكيفاً غـير سوى أو غير مقبول ، يبدو ذلـك واضحاً على سلوكهم فـيتصرفون بأساليب تبـدو للغير شاذة ، ويظهر علـى بعضهم التوتر والقلـق ، ويظهر على البعـض الآخر عدم الاستقرار وعـدم القدرة على التـركيز الذهنى . وقـد يبدو على بـعضهم التعـب والهم والكآبة . وقـد تظهر العـصبية واضحة عـلى عدد منهم. وعادة ما يعانى الأفراد الذين يواجهون صعوبات فى التكيف صعوبة فى تكوين صداقات مـع الناس وفى المحافظة على هذه الصـداقات . هذا بالإضافة إلى أن عدداً كبيراً من هؤلاء الأفراد يعانـى من اضطراب انفعالى ، وقد يصدر عنهم تصرفات غير مقبولة اجتماعياً .

وكثيراً ما يسود اغلأفراد الذين يعانون من سوء التكيف واحداً أو أكثر من الصفات غير المستحبة الآتية :

الخجـل - العـدوان - الأنانيـة - التـركيـز فى الذات - حـب الظـهور - الأسراف فى أحلام اليقظة - التردد - التشكك - المخاوف المرضية - الوهـم - عدم القدرة على التركيز - عدم الاستقرار - الأسراف فى الانفعالات - الضيق - الاكتئاب - السلوك الأجرامى وغيرها .

شرح لمصطلحى الاحباط والصراع :

أولاً : الاحباط :

رأينا عند مناقشتـنا لحقيقة ما يحدث فى عملية التوافـق والتكيف التى يقوم بها الفـرد ، أن الفرد يكون مدفوعاً بـدوافع معينة ويريد الـوصول إلى أهداف محددة ، ولـكن تقف الـعقبات مـانعاً وحائـلاً بين الفرد وبـين تحقيق دوافـعه

والوصول إلى أهدافه. والحياة يواجه فيها الفرد أعداد لا حصر لها من الإحباطات . وبعض هذه الإحباطات هين بسيط وبعض الإحباطات شديد وقوى .

تعريف الإحباط:

يمكن تعريف الإحباط بأنه خيبة الآمل والآلم النفسى والضيق ، الذى يصيب الفرد نتيجة منعه من الوصول إلى أهدافه أو تحقيق دوافعه .

ويمكن تعريف الإحباط أيضاً بأنه الضيق والتوتر والقلق الذى يصيب الفرد نتيجة منعه من الوصول إلى أهدافه أو تحقيق دوافعه .

وهناك من يعرف الإحباط أيضاً بأنه إحساس الفرد بالضيق والآلم النفسى والتوتر والقلق نتيجة إدراكه لعائق يحول دون إشباع حاجاته فى الحاضر أو توقع الفرد حدوث هذا العائق فى المستقبل .

إحباطات الحياة منها الهين ومنها الشديد:

والحياة التى يعيشها الفرد يصادف فيها أشكالاً من الإحباطات . يستوى فى ذلك الفرد الغنى أو الفقير ، العظيم أو الحقير ، الفرد الذى يعيش فى بلد فقير أو الذى يعيش فى بلد متطور غنى ، ولو أن دافع ومسببات الإحباط تختلف من فرد إلى آخر . فمثلاً قد يصاب فرد معين بالإحباط الشديد إذا مشى فى شارع شديد القذارة فى حين أن فرد آخر قد لا يعير هذا الموقف أى إهتمام ولا يسبب له أى ضيق أو ألم نفسى . وقد يحبط فرد معين إحباط شديداً إذا وجهت إليه كلمة نابية تهينه أو تمس كرامته ، فى حين لا يعير فرد آخر مثل هذا الموقف إذا صادفه أى إهتمام ولا يسبب له هذا الموقف أى ضيق .

والفرد الغنى الذى يملك الملايين من الجنيهات قد يحبط إحباطاً شديداً إذا إنخفضت أسعار أسهم الشركات التى يمتلكها فى البورصة : فبالرغم من غناه

الشديد لم يمنع هذا من أن يواجه هذا الشخص المواقف التى يحس فيها بالإحباط والضيق والتوتر والقلق .

والفرد الفقير يواجه العديد من الإحباطات فى حياته اليومية ، ولعل أشد الإحباطات بالنسبة لهذا الفرد هى ما اتصلت بعدم قدرته على إشباع حاجاته الفسيولوجية من مأكل ومشرب وملبس ومسكن . فالإحباطات التى يعانى منها الفرد نتيجة عدم قدرته على إشباع حاجاته الفسيولوجية عادة ما تكون شديدة وملحة .

والإحباط يعانى منه الأفراد فى مختلف الأعمار لا يسلم منه الطفل الصغير أو المراهق أو الراشد أو الشيخ الكبير . فلكل منهم المواقف المحبطة التى يقابلها فى حياته ، والتى عادة ما تكون نتيجة منعه من تحقيق بعض دوافعه أو رغباته أو أهدافه فى الحياة .

والإنسان فى الماضى والحاضر والمستقبل يواجه الإحباط طالما أن بعض ما يريده ويتمناه ويهدف إليه لا يستطيع تحقيقه .

ليس كل ما يتمناه المرء يدركه - تأتى الرياح بما لا تشتهى السفن .

مسببات الإحباط :

يمكن أن نرجع أسباب الإحباط التى يواجهها الفرد فى حياته إلى ما يأتى :

١- الفرد نفسه قد يكون سبب الإحباط :

فقد يكون الفرد نفسه سبب الإحباط . وهذا ما يحدث مثلاً عندما يمنع موظف معين من الحصول على مكافأة تشجيعية فى العمل بسبب إهماله أو تكاسله وكثرة غيابه ، هذا الموقف يسبب إحباطاً شديداً للموظف خاصة إذا كان

محدود الـدخل وكان فى أشد الحاجـة للمكافأة الـتشجيعـية لكى يشبـع بعض حاجاته ودوافعه الفسيولوجية أو إشباع بعض دوافع وحاجات أسرته المادية .

ويعانى الطالب من الإحباط الشديد إذا رسـب فى إمتحان الشهادة الثانوية أو لم يحـصل على المجمـوع المناسب . وقد يـكون هو سبب الإحـباط إذا لم يكن قد بذل الجهد المناسب فى التحصيل والإستذكار .

وقد يكون شعور الفرد بالنقص والدونية وإتجاهاته السالبة نحو نفسه مصدر الكثيـر من الإحباط بالنـسبة له . فنتيـجة لذلك مثلاً قـد لا يشعر الفرد بـالثقة والقدرة عـلى التحـدث مع أفراد مـن الجـنس الآخر رغم رغـبته الشـديدة فى ذلك، بسبـب خوفه أو شعوره بالنـقص وعدم ثقته بـنفسه مما يشعـره بالإحباط الشديد.

وقد يكون من نتيجة عدم ثقة الفرد بـنفسه وشعوره بالنقص وإتجاهات هذا الفرد السالبة نحو رئيسه فى العمل . مـانعاً لهذا الفرد من التعبير عن أفكاره أو آرائه فى مواجهة الرئيس أو معارضة الرئيـس فى الإمور مما يسبب إحباطاً للفرد وتوتراًوضيقاً .

٢- الإحباط قد يكون سببه مواقف وظروف خارجة عن الفرد:

فى الحياة اليوميـة هناك الكثير من المواقف والظروف الـتى تسبب الإحباط للفرد وليس للفرد أى دخل فيما يعـانيه من إحباط . فالمرض مثلاً لا يمثل فقط تهديداً لحياة الفرد بل يمثل أيضاً حرمان الفرد من الكثير من الأمور التى إعتادها ويحبهـا . فالمرض قد يمنع الفـرد من ممارسة حياتـه اليومية المعتـادة ومن تناول الأطعمة التـى يحبها ، أو القيام بالنـشاط الذى تعود عليه . وهذا يمـثل إحباطاً شديداً للفرد .

والموت قد يحرم الفرد من إشباع بعض حاجاته مثلماً يحدث عند الموت الأب والأم بالنسبة للطفل . فى هذه الحالة يفقد الطفل مصدراً هاماً من مصادر إشباع حاجاته الفسيولوجية وحاجاته النفسية الإجتماعية كالحاجة للحب والأمن والتقدير وغيرها .

ومن الأمثلة التى شاهدها المؤلف لحالات من الإحباط الشديد يعانى منها الأفراد تفرضها عليهم ظروف خارجية خارجة عن إرادتهم حالة مئات الطلاب الذين كافحوا حتى التحقوا بجامعة بيروت العربية واعتقدوا أنهم وضعوا أقدامهم على طريق تحقيق أهدافهم ودوافعهم . وكان من نتيجة الحرب الأهلية الشرسة التى قامت فى لبنان لم يتمكن هؤلاء الطلاب من متابعة دراستهم وإنتظامتهم فيها مما أصابهم بالإحباط الذى يعانى منه هؤلاء الطلاب ليس من صنعهم هم ، ولكن فرضته عليهم ظروف خارجة عن إرادتهم .

وبعض المواقف المحبطة يستطيع الفرد مواجهتها . فالفرد قد يستطيع التقليل من أثر الإحباط والآلم النفسى والتوتر والقلق الناتج عن عدم قدرته على إشباع دافع معين ، عن طريق البحث عن أهداف بديلة يسعى لإشباعها .

ولكن بعض الإحباطات تظل ملازمة للفرد ولايستطيع الفرد أن يتخلص منها وذلك نتيجة لأن الدوافع أو الر غبة التى منع الفرد من تحقيقها وإشباعها كثيراً ما تعاود الفرد وتراوده . ومن أمثلة ذلك حالة بعض الأفراد الذين لم يتمكنوا من إتمام تعليمهم العالى نتيجة لوقف عقبات مختلفة حائلاً دون تحقيق رغبتهم . طبعاً كان هؤلاء الأفراد يعانون إحباطاً شديداً عندما أدراكه عدم إستطاعتهم متابعة تعليمهم . وبعض هؤلاء الأفراد أمكنه مواجهة الإحباط الشديد والتكيف عن طريق إرتضاء هدف بديل عن التعليم العالى ولكن الذى يحدث بالنسبة لعدد منهم أن الإحباط يعاودهم وقد يكون ذلك بشدة كلما رأوا من مواقف الحياة ما يذكرهم بخبرتهم السابقة المحبطة ، أو كلما سمعوا من

زميل أو رئيس فى العمل كلاماً فيه تأكيد على المؤهل العالى دون تقدير لقيمة الموظف وقيمة عمله وجهده : أو إذا حدث ورفض طلب واحد منهم بالزواج من فتاة بحجة أنه لا يحمل مؤهلاً عالياً ، وكلما شاهدوا عقدة الشهادة العالية التى يعانى منها الكثير من المصريين . ونرجو أن نتخلص منها قريباً نتيجة للانفتاح الأقتصادى وبحث رجال الأعمال عن الأفراد القادرين على القيام بالعمل وإتقانه وليس عن حاملى المؤهلات .

وكل موقف من المواقف الجديدة السابق ذكرها وغيرها يذكر الموظف بالخبرة الأصلية المؤلمة والمحبطة والتى تتمثل فى عدم تمكنه من إتمام تعليمه العالى ، فيعود إلى ندمه وألمه النفسى وقد يعاوده الإحباط فى صوره أشد وأكثر إيلاماً ، وقد يقوم بمحاولات بعد سنوات طويلة سعياً وراء متابعة التعليم العالى وقد يكون الجهد النفسى والعقلى والعصبى والمادى المبذول فى هذه المحاولات كبيراً ومرهقاً للفرد .

والحياة فيها صور كثيرة للإحباطات التى لم يتمكن الفرد من مواجهتها والتخلص منها نهائياً . وهذه الإحباطات تظشل على إيلاماً للفرد وتظل توقع الضغوط النفسية والتوتر والقلق على الفرد إلى أن يشاء الله .

أثر الإحباط على الفرد:

يتوقف أثر الإحباط على الفرد على العوامل كثيرة منها :

١- درجة الإحباط وشدته .

٢- مدى قدرة الفرد على التضحية بالأهداف والدوافع التى منع من تحقيقها وسببت له الإحباط ، أو رضاه عن بعض الأهداف البديلة .

٣- شخصية الفرد الذى يعانى الإحباط ، فهناك بعض الأفراد الذين قد

ينهارون بسرعة أمام المواقف بسرعة أمام المواقف شديدة الإحباط ، فى حين نجد أفراداً أكثر إحتمالاً وتسامحاً مع المواقف المحبطة ، وأكثر قدرة على على التعامل مع هذه المواقف .

كيف يواجه الفرد الإحباط :

الواقع أن معرفتنا بالإحباط وأثره على الفرد وكيفية مواجهة الفرد لهذا الإحباط يأتى إلينا من مصادر مختلفة . من ملاحظة سلوك الناس فى حياتهم اليومية ومنعدد من التجارب السلوكية .

والفرد كثيراً ما يواجه الإحباط بالسلوك المتنوع الذى يصدر عن هذا الفرد. فعندما يمنع من تحقيق هدف معين فإنه يحاول طرقاً مختلفة حتى يحقق الهدف. وإذا كان الهدف لا يمكن تحقيقه لسبب من الأسباب فإن الفرد قد يتنازل عن الهدف أو قد يرضى عن بديل له يجلب للفرد ولو إشباعاً جزئياً .

والفرد كثيراً ما يواجه الإحباط بالعدوان . فالطفل الذى يواجه الإحباط نتيجة إهمال والديه له وعدم إعطائه الأنتباه والإهتمام الكافيين ، قد يوجه عدوانه إليهم بكافة الصور : عصيان أو امرهم ، أو تشويه الحائط بالكتابة عليه بالقلم الرصاص ، أو تحطيم ما تصل إليه يده من أشياء فى المنزل .

والعامل يعانى الكثير من صور الإحباط فى حياته : إحباط فى البيت نتيجة عدم قدرته على مواجهة المطالب المادية الأسرية ، وإحباط فى العمل نتيجة لعدم ترقيته أو عدم حصوله على مكافأة تشجيعية أسوة بزملائه ، مثل هذا العامل قد يؤدى به الإحباط إلى العدوان فقد يعتدى على زوجته وأولاده لاقل الأسباب واتفهها وقد يوجه عدوانه إلى زملائه فى العمل أو إلى الآلة التى يعمل عليها فيكسرها أو يعطلها .

وما نشاهــده فى بلادنا من مشــاجرات عنيفة وصــور مختلفة مــن العدوان يوقعها بعض الأفراد على الآخرين لاتــفه سبب يرجع أساساً إلى الإحباط الذى يعانيه هؤلاء الأفراد العدوانيين .

وفى بعض الأوقات يواجه الفرد الإحباط الشديد بالهرب من المواقف التى تسبب له هــذا الإحباط . ومن أمثلة ذلك العــالم الذى نتيجة فشلــه فى معظم العلاقات الإجتماعية التى يدخل فيــها ، قد يؤدى به الإحباط المستمر الناتج عن هذا الفشل إلى الإنعزال فــى معمله والتركيز تركيزاً مطلقاً عــلى عمله هرباً من المواقف الإجتماعية التى تسبب له الإحباط .

ومن أمثلة مواجهة الفرد للإحباط المستمر بالأنعزال والأنطواء : حالة طفل المدرسة الإبــتدائية الذى يــهان من معلــمه ويسخر مــنه زملاؤه كلمــا تحدث فى الفــصل أو رد علــى أسئلــة المعلــم ، والذى لا يــحصل مــن زملائه إلا عــلى السخرية والأستهــزاء والأعتداء المستمر - مثل هذا الطفل قد يــبتعد عن زملائه فى يوم من الأيــام أو يظل صامتاً طوال يوم مــعين فى المدرسة فيحــس بالراحة النفسية ولا يحدث مــا يضايقه أو يشعره بالنقص . فيشعــر بأن البعد عن الناس غنيمة ، ويميل هــذا الطفل تدريجياً إلى العزلة والبعــد عن زملائه وعن لناس . وهذا السلوك من جانب الطفل يواجه فيه الإحباط والمواقف المحبطة عن طريق الأنعزال والأنطواء .

الاحباط الشديد ونواتجه :

أعطى اللــه سبحانه وتعــالى الأنسان قدرة كبــيرة على مواجهــة الإحباطات ولكن لو زادت الإحــباطات عن طاقة الفــرد وإحتماله فليــس أمام الفرد إلا أن يلجأ لا شعورياً لواحدة من الطريقتين الأتيتين :

١ - أما أن يضــطرب نفســياً ويظهر عــليه دلائل المرض الــنفسى ، فــمن نواتج

الأحباطات الشديدة التى تحيط بالفرد أن هذا الفرد قد يبدو عليه أعراض واحد أو أكثر من الاضطرابات النفسية الآتية : القلق - التوتر - المخاوف المرضية - الاكتئاب - الأسراف فى أحلام اليقظة - فقدان الثقة بالنفس - الانعزال - الانفعالات المضطربة - العدوان - عدم الاستقرار . . . الخ .

٢ - وأما أن يتبلد ، فبعض الأفراد إذا تكاثرت عليهم أحباطات الحياة وصارت فوق ما يطيقون من ناحية تحملها ، ويجد الفرد نفسه عاجزاً عن مواجهة هذه الأحباطات والمواقف شديدة الإحباط ، يفقد الفرد قدرته على الاستجابة ويتبلد . وهذا ما نشاهده بين بعض أفراد الطبقات الدنيا المطحونة حيث يفقد رب الأسرة الأحساس بالمشكلات المحيطة به فى الأسرة وفى العمل ولا يعيرها أى اهتمام مهما بلغت جسامة وخطورة هذه المشكلات . وقد نراه منصرفاً للذاته الخاصة والضحك والمرح المغالى فيه، بالرغم من حالته المتدهورة والأحباطات الشديدة التى تحيط بحياته من كل جانب . وقد نرى بعض هؤلاء الأفراد المتبلدين يصلون إلى حال من التبلد بحيث لا يحزنون إذا فقدوا إبناً عزيزاً ، ولا يستجيبون للمواقف المحبطة مهما بلغت شدتها وأهميتها .

ثانياً: الصراع النفسى :

الحياة الحديثة مليئة بالصراعات ، وكلما تعقدت الحياة وتعدد جوانب نشاط الفرد كلما واجه أشكالاً وأنماطاً مختلفة من الصراعات . ومن أمثلة صراعات الحياة : الصراع الذى يعانى منه الموظف عندما يحاول تغيير عمله أو يجد عملاً آخر يبدو بالنسبة له أكثر اشباعاً وأكثر مناسبة ، ولكن هذا الموظف تتصارعه مزايا الوظيفة القديمة ومزايا الوظيفة الجديدة ، كما قد يخلف الموظف ظهور بعض المساوئ الخافية فى الوظيفة الجديدة .

ومن أمثلة الصراعات : الشاب الذى يقع فى صراع عندما يفكر فى الزواج، بين الأقبال على الزواج بمزاياه وعيوبه ومشكلاته وأعبائه وبين أن يظل فى كنف الوالدين يسبغون عليه من حبهم وعطفهم ومساعداتهم المادية .

ومن الأمثلة الأخرى للصراعات التى فرضتها الحياة الحديثة : حالة الموظف الذى يريد معارضة أفعال وأقوال رئيسه ويريد أن يعبر عن آرائه وأفكاره بالنسبة لهذا الرئيس ، ولكن هذا الموظف يعانى الصراع فمصارحة رئيسه بهذه الأفكار والأراء ومعارضته للرئيس قد يعرضه لبطش الرئيس وعقابه ومتابعة الرئيس له بالاساءة .

والشاب المتدين فى المجتمعات الحديثة يعانى الصراع ، فالدوافع الجنسية لديه (وهى من الدوافع الفسيولوجية) قوية وملحة ولكنه لا يستطيع زشباعها نظراً لتدينه وخشيته الله سبحانه وتعالى مراعاة لحدوده .

تعريف الصراع :

هناك تعاريف كثيرة للصراع ، ومن هذه التعاريف أن : الصراع هو الأحباط الداخلى الناتج عن وجود دافعين أو أكثر متناقضين فى موقف معين بحيث يؤدى أشباع أحد الدوافع إلى التضحية بالدافع الآخر ، أو يصل الفرد إلى التراضى بين الدافعين أو يظل متردداً غير مستقر بينهما .

وهناك يمكن أن يعرف الصراع على أنه تصارع دوافع الفرد فيما يتصل بالأشياء والناس والاتجاهات والمعتقدات .

وهناك من يعرف الصراع بأنه : النزاع النفسى الذى يعانى من الفرد نتيجة لتصارع وتعارض المطالب الخارجية والمطالب الداخلية بالنسبة للفرد .

التصارع بين المطالب المفروضة على الفرد :

هناك من يرى الصراع على أنه شكل من أشكال التصارع بين المطالب المفروضة على الفرد وهذه المطالب Demands قد تكون مطالب داخلية Internal كحاجة الفرد إلى أشباع مطالبه الفسيولوجية من طعام وشراب وملبس ومسكن وجنس وأشباع مطالبه النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن وتحقيق الذات والتقدم والنجاح . وقد تكون المطالب خارجية External وهى تتمثل فى تلك المطالب المفروض على الفرد أن يجيبها بالنسبة للبيئة الخارجية المحيطة به ، كراعاته لمعايير الجماعة وقيمها ، ومراعاته للثقافة السائدة فى مجتمعه وسلوكه السلوك المتوقع فى مختلف المواقف . وخضوع الفرد لهذه المطالب الخارجية ومراعاته لها ، يدعمه ويؤكده خوف الفرد من عقاب أو ضغوذ الجماعة أو المجتمع أو رفضهما للفرد وسلوكه .

امثلة لتصارع المطالب :

هناك ثلاث صور لتصارع المطالب المفروضة على الفرد نعرضها فيما يلى :

١ - التصارع بين المطالب الداخلية والخارجية :

ومن أمثلة ذلك التصارع . ما يحدث عندما يحاول الفرد أشباع دوافعه الجنسية بصورة لا يرتضيها المجتمع ولا يقرها ويعاقب عليها .

ومن أمثلة هذا التصارع أيضاً ما يحدث للموظف عندما يحاول تحسين أحواله : مأكله وملبسه ومشربه ومسكنه (وهى تمثل مطالب داخلية بالنسبة للموظف) عن طريق الحصول على مال من وظيفته بأسلوب غير مشروع يدينه المجتمع ويعاقب عليه .

ومن أمثلة هذا النوع من التصارع ما يحدث للطفل الجائع الذى يذهب مع

أهله لزيارة أسرة ما ، وتعرض عليه مختلف المأكولات والأطعمة الشهية ولكنه لا يستطيع أن يحصل على كفايته وأشباع حاجته منها خوفاً من عقاب وتأنيب الوالدين عندما يعود إلى المنزل .

٢ - التصارع بين مطلبين داخليين :

ومن أمثلة هذا التصارع ما يحدث لطالب الثانوية العامة الذى يعانى الإرهاق والتعب ويريد أن يشبع حاجته للراحة والحصول على قسط كاف من النوم ، ويمنعه من ذلك قرب الامتحان ورغبته فى الاستزادة من المواد الدراسية حتى يحصل على المجموع الذى يحقق به ذاته ويحقق به النجاح ، فالتصارع هنا قائم بين مطلبين داخليين : أشباع حاجة الطالب للنوم والراحة وأشباع حاجته للنجاح وتحقيق الذات .

٣ - التصارع بين مطلبين خارجيين :

وفى هذه الحالة يكون التصادم بين مطلبين خارجيين بالنسبة للفرد . فمثلما يحدث عندما نفرض على الفرد فى المجتمعات الحديثة أن يسبق ويغلب الغير وأن يتفوق ، وفى الوقت نفسه نؤكد له على ضرورة حب الغير ورعايته والتواضع له والتعاون معه . وهذان المطلبان كثيراً ما يتصارعان بالنسبة للفرد . فالمطلب بأن يسبق الفرد ويغلب ويتفوق على الغير يعنى فى مضمونه أن يكون الفرد أنانياً فردياً عدوانياً منافساً للغير . وهذا يقع فى تعارض مع مطالبة الفرد بأن يحب الغير ويرعاه ويتواضع له ويساعده .

وتتضمن الحياة الحديثة قدراً من التصادم والتصارع بين القيم السائدة فى هذه الحياة والمفروضة على الفرد . وهذا يضع الفرد فى موقف الصراع عندما يكون عليه أن يختار أو أن يوفق بين هذه القيم السائدة المتعارضة والمتصارعة .

تصنيف ليفين للصراع :

ومن التصنيفات الشائعة للصراع كيرت ليفين Kurt Lewin الذى صنف الصراعات حسب اتجاه الفرد للاقتراب من مثير معين أو تجنبه تبعاً لاعتقاد الفرد فى كونه مفيداً أو ضاراً . وليس من الضرورى أن يكون الاقتراب أن التجنب للمثير ذى طبيعة مادية ، ولكن الأمر يمكن أن يكون مجرد اتجاهاً عقلياً من جانب الفرد نحو أمور الحياة المختلفة . وقد صنف كيرت ليفين الصراعات إلى ثلاثة أنواع رئيسية :

أولاً : صراع الاقدام :

وهذا النوع من الصراع قد خبره كل شخص حسن الحظ كانت أمامه فرصتان موجبتان (أو أكثر) ، كل فرصة تشبع بعض دوافعه ، وكان عليه أن يختار فرصة واحدة منهما فقط ، ففى هذه الحالة يكون الفرد مدفوعاً دفعاً موجباً نحو هاتين الفرصتين المحببتين ، وينشأ الصراع لأن الفرد عليه أن يختار فرصة واحدة منها فقط ، مضحياً بالفرصة الثانية .

ومن أمثلة هذا النوع من الصراع : الطفل الذى يجد أن عليه أن يختار بين مشاهدة برنامج أطفال جيد محبب إلى نفسه فى التليفزيون ، وبين لعب كرة القدم مع أصدقائه .

ومن أمثلة هذا النوع من الصراع أيضاً ، ذلك الصراع الذى يعانى منه الطالب الذى يحصل على مجموع مرتفع فى الثانوية العامة ويجد أن أمامه عدداً من الكليات يستطيع الالتحاق بها . ولكن عليه أن يختار واحدة منها فقط . فى هذه الحالة يعانى الطالب من الصراع إذا لم يكن لدى الطالب تفضيل لإحدى الكليات على الأخرى . ويمكن للطالب حسم الصراع والتقليل من الأحباط الناتج عنه وذلك عن طريق مساعدته على فهم حقيقة الفرص التعليمية

المتاحـة له ، ومساعدته عـلى اختيار الفـرصة التى تنـاسب ميوله واستـعداداته وقدراته وظروفه .

ثانيا: صراع الاقدام والاحجام :

وبالنسبة لهذا النوع من الصراع يكون الشخص منجذباً لشئ . وفى الوقت نفسه يكون الشخص مدفوعاً بعيداً عن شئ آخر مرتبط بالشئ الأول ومن أمثلة هذا الصراع : الشخص الـذى يريد النزول إلى البحر للاستحمام طـلباً للرياضة والمتعة ، ولكن هذا الفرد يخاف الغرق أو المـرض فيدفعه ذلك بعيداً ويمنعه من الجرى وراء الدافع الأول وإشباعه .

ومن أمثلة هذا الـنوع من الصراع أيضاً الأم التى تريد أن ترسـل بأبنها فى رحلة مدرسية لكى يستفيد تربوياً وتروحياً وإجتماعياً . وهذا يمثل القوة الموجبة (+) للـموقف ، ولكـن الموقف نـفسه له قـوة سالبـة (-) تدفع الآم بعـيداً ، وتتمـثل فى خوف الأم من أن يـصيب ابنهـا سوء فى الرحـلة نتيجـة عدم دقة الأشراف أو الأهمال فيه .

وهناك أمثلة كثيرة لصراع الأقدام والأحجام منها : حالة الطفل الذى يعتمد على أمه فـى كل شىء (+) ولكنه يخشـى أن هو وقف ضد رغباتهـا ولم يطع أوامرها أن يفقد حبها وتأييدها (-) وكذلك حالة الشخص الذى يريد أن يذهب للطبيـب حتى يساعده على الشـفاء من مرضه والتخلـص من آلامه (+) ولكن الشخص يـخشى أن يواجهه الـطبيب بأنه مـصاب بمرض خبيث أو خـطير (-) وحسم هـذا النوع من الـصراع يكون بالإتجـاه ناحية أحـد القطبـين الموجب أو السالب ، وعادة ما تتضمن كل حالة قدراً من الإحباط للفرد .

ثالثا: صراع الاحجام:

وهو من نوع «العدو أمامكم والبحر خلفكم» فعادة ما يجد الفرد نفسه محصوراً فى موقف له قطبان سالبان أو جانبان غير محببين إلى النفس . فالقائد المسلم حين كان يخاطب جنود المسلمين «العدو أمامكم والبحر خلفكم» إنما كان يثير فيهم صراع الأحجام ، ويريهم أنه ليس أمامهم إلا القتال والنصر أو الشهادة فى سبيل الله .

وهناك أمثلة كثيرة من الحياة العملية لصراع الأحجام . فالطفل يعانى من صراع الأحجاة عندما يطلب منه والده المساعدة فى بعض الأعمال المنزلية التى لا يحبها (-) ، ويخشى الطفل - أن هو رفض القيام بها - من غضب والديه وعدم رفاضهما عنه (-) فالموقف الذى حوصر فيه الطفل به قوتان سالبتان .

ومن أمثلة صراع الأحجام أيضاً : الجندى فى المعركة الحامية ، إذا هو ثبت وقاتل فهناك إحتمال كبير فى أن يقتل (-) وإذا هرب من المعركة فهناك إحتمال كبير فى أن يلقى القبض عليه ويحاكم محاكمة عسكرية ويحكم عليه بالأعدام لهروبه من المعركة (-) .

يحاول الفرد عند مواجهته صراع الأحجام أن يترك المجال Field كلية والهروب منه إذا إستطاع ؛ ولكن قد تكون هناك موانع مادية وإجتماعية ونفسية قوية تمنع الفرد من الهرب من الموقف . فيظل الفرد محصوراً فى المجال يتذبذب بين القطبين والقوتين السالبتين اللتين ينفر من كل منهما.

وتحل بعض أنواع صراع الإحجام الضعيفة نفسها وذلك بتغيير الطبيعة السالبة لقوى الموقف . فالطفل الذى يطلب منه القيام ببعض الأعمال المنزلية التى يكرهها (-) ويخشى أن رفضه من التعرض لفقدان حب وتأييد والديه له (-) ، يرى بعد فترة من الوقت أن المساعدة والمشاركة فى بعض الأعمال

المنزلية فيها مزايا بالنسبة له: فيهـا تدريب له على تحمل المسئولية والأعتماد على النفـس والتنشيـط بعد طول فترة المـذاكرة ، فى هذه الحالـة تفقد المشـاركة فى الأعمال المنـزلية قوتها السـالبة وأثرها السالـب على الفرد وقد تتـحول إلى قوة موجبة محببة إليه.

وهناك حالات يفشل فـيها الفرد كلية فى حل صراع الأحجـام ولا يستطيع الهرب من هذا الصراع نـظراً لقوة الدوافع السالبة وقوة الحدود الـتى تمنع الفرد من الهرب من المـوقف ، فيظل متوتراً بدرجـة عالية من القلق الـذى يثير قدراً كبيراً غيرالموجبة ، وقد يلجأ الـفرد فى مواجهة صراع الإحجام إلى العدوان أو الأنطراء أو أحلام اليقظة للحصول علـى تخفيض مؤقت للتوتر ، ولو أن ذلك لن يساعد على حل المشكلة التى تواجهه حـلاً منطيقاً سليماً، فالفرد يهرب ولو مؤقتاً من الصراع ولكن أساس الصراع وبذوره تظل موجودة.

العلاقة بين الإحباط والصراع :

سبق أن ذكرنا أن تسوية وحسم الصراع يـتضمن قدراً من الإحباط يختلف بإختلاف شدة الصراع ونوعه . ولكن هناك علاقة أخرى بين الإحباط والصراع هى : أن الإحباط كثيراً ما يتحول إلى صراع إقدام وإحجام ، ومن أمثلة ذلك: الموظف إذا وجـه إليه زميـل له كلمـة نابية فقـد يشعر بـالإحباط وقد يـغضب لفذلك ويوجه مشاعره العدوانيه نحـو الزميل رداً للإهانة. ولكن لو كان رئيسه هو الذى وجه هـذه الكلمة النابـية إليه مثلاً فسـرعان ما يحاول السيـطرة على عواطفه الثائرة نتيجة الخوف من أن يؤدى غـضبه ومشاعره العدوانيه إلى عقاب الرئيس له وإنـتقامه منه. فالموظف يـريد الرد على إهانة الرئيـس له (+) ولكنه يخشى أن هو فعل ذلـك من عقاب وانتقام الرئيس (-) فالإحبـاط قد نتج عنه صراع إقدام وإحجام .

العلاقة بين الصراع والقلق :

عادة مـا يؤدى الصـراع الشديد إلـى إستثـارة إستجـابات إنفعـالية قـوية، مصـحوبة عادة بـتوتر عضـلى وحشـوى. وكثيراً مـا يؤدى ذلك إلى نـوع من التعميم Generalization في حياة الفرد . فالشخص الذى يعانى من الصراع قد تضايقـه أموراً بسيطة قد لا تـضايق عسيره ، وكثـيراً ما يجد صعوّبـة فى إتخاذ القرارات ويفسـر لنا ذلك الآثر الدائم لبـعض الصراعات الشديدة عـلى سلوك بعض الأفراد الذين يتـصرفون بعدم كفاية وبقدر من الأنفـعال مع صعوبات فى مواجهة مشـكلات الحياة البسيطة. وكثـيراً ما يؤدى الصراع الشديد إلـى التأثير على قدرة الفرد على حل مشكلات التـكيف التى تواجهه. وكل صراع يلازمه قدراً من القلق حـسب شدة الصراع ونوعه. وهذا القلق عادة مـا يزول بتسوية الصراع وحسمه.

حل ومحسم الصراعات :

مشكـلة قدرة الفـرد على حسـم وحل الصراعـات التى تقـابله فى حـياته اليومية يعتبر من الأمور الهامة. فالـصراعات إذا ظلت معلقة وإذا تكاثرت على الفرد سببت له الكـثير من الضغوط Stress والتوتر والترددتســتنزف جهد الفرد وطاقاته . والواقع أن حسم وحل الصراعات لا يعتمد فقط على إستغلال الفرد لذكائه ، بالرغم من أن حسم الصراعات وحلها يتطلب من الفرد فى الكثير من الأوقات إستغلال ذكائه واللجوء إلى التفكير المنطقى المنظم فهناك عوامل أخرى كثيرة تحد وتحدد قدرة الفرد على حسم الصراعات التى تواجهه فى حياته.

فالطـالب الذى حصل عـلى مجموع مرتـفع فى الثانـوية العامة ويـقع فى صراع نتيجة عدم قـدرته على الإختيار من بين الفرص المتعـددة العالى الجامعى المتـاحة لـه، لا يمكن أن يـكون إستـخدام الـطالب لـذكائه وفـكره أو تـزويده

بالمعلومات والخبرات عن قدراته وإمكانياته العقلية وعن فرص التعليم العالى المتاحة ، بكاف فى كل الأحوال لكى يقوم الطالب بحسم الصراع والتخلص منه وإتخاذ القرار المناسب فى هذا المجال. فهناك عوامل كثيرة تؤثر على قدرة الفرد على حسم وحل الصراعات التى تواجهه شخصية الفرد وأسلوب تربيته وخاصة تربيته الأولى والضغوط الإجتماعية الواقعية على الفرد ومدى إيلام الصراع للفرد. وبعض الصراعات الشديدة بما تضعه على الفرد من ضغوط وتثير فى الفرد من قلق تقلل من قدرة الفرد على الوصول إلى حل مناسب للصراع الذى يعانيه.

وقد يكون الصراع أحياناً مؤلماً للفرد وبدرجة كبيرة، لدرجة أن الفرد عادة ما يلجأ إلى البحث عن طرق وأساليب تنهى هذا الآلم أو تخفضه بالرغم من كون هذه الطرق والأساليب تمثل شكلاً من أشكال سوء التواقف والتكيف. فقد يلجأ الفرد تشويه الحقائق أو إلى خداع النفس. ومن أمثلة ذلك الفرد المسلم الذى يقع فى صراع نتيجة لشربه «البيرة» مثلاً فيحل هذا الصراع بتشويه الحقائق بالقول بأن البيرة ليست حراماً أو يسوق بعض الأحاديث النبوية المدسوسة أو الأقوال المأثورة الزائفة مثل «قليل من الخمر يصلح المعدة» وهو بذلك عن طريق خداع النفس وتزييف الحقائق يقوم بحل الصراع والتقليل من شدته وحدته وذلك بدل أن يواجه الفرد الموقف مواجهة حقيقية.

ومن الأمثلة الأخرى لأساليب تشويه الحقائق وخداع النفس التى يلجأ إليها الفرد للتخلص من ألم الصراع النفسى ومن الضغوط التى يوقعها هذا الصراع على الفرد: حالة الشخص الذى تجاوز سن الأربعين ولم يتزوج ويعانى صراعاً مستمراً نتيجة تردده حتى بلوغه هذه السن المتأخرة بين الزواج بمسئولياته وأعبائه وبين مزايا الزواج من ناحية الأستقرار وتكوين الأسرة فيلجأ الفرد إلى خداع النفس. كأن يقرر بينه وبين نفسه عدم الزواج بحجة أن والديه الكبيرين أولى

برعايته وهو أولى بصـحبتها ، بالرغم من أن الواقع يقول أن والديـه يستطيعان أن يعيشاً بمفردهما وأن يـستقلاً بحياتهما ، وأن رعايته لهما يمـكن أن تستمر بعد زواجه .

ولجوء الفرد إلى الأساليب السابقة فى تـزييف الحقائق وخداع النفس يريح الفرد من بعض ألم وضغوط الصراع وقد تسـاعد الفرد على أن يغفل ولو لفترة الصراع الذى يعانيه ، ولـكن المشكلة التى سببت للفرد الـصراع تظل قائمة فى حياتـه وقد تكبر وتتـفاقم بمرور الأيام ، وقد تـعرضه أو تعرض علاقـات الفرد بالناس للخطر ، وقد يعاوده الصراع مرة أخرى وبصورة أشد وأعمق .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - أشرح كيف تبدأ عملية التوافق والتكيف عندما يمنع الفرد من إشباع بعض دوافعه .

٢ - أشرح بالتفصيل حقيقة ما يحدث فى عملية التوافق والتكيف .

٣ - أضرب بعض أمثلة من الحياة العملية توضح بعض حالات التوافق والتكيف السوى وغير السوى .

٤ - أين يظهر الأحباط والصراع فى عملية التوافق والتكيف التى يقوم بها الفرد ؟

٥ - عرف الإحباط وأذكر أهم العوامل المسببة للإحباط بالنسبة للأفراد .

٦ - كيف يواجه الأفراد الأحباط ؟

٧ - أذكر بعض أمثلة لتصارع المطالب المفروضة على الفرد سواء أكانت داخلية أو خارجية .

٨ - أشرح أنواع الصراع الآتية :

(أ) صراع الأقدام .

(ب) صراع الأقدام والاحجام .

(جـ) صراع الاحجام .

٩ - وضح العلاقة بين كل مما يأتى :

(أ) الأحباط والصراع .

(ب) الصراع والقلق .

الفصل الثانى عشر

التعلم وتعديل السلوك

يشترك الناس باستمرار فى شكل أو آخر من أنشطة التعلم . ومن الأنشطة: تعلم ركوب الدراجة ، وتعلم لغة أجنبية ، أو تعلم الرقص أو السباحة أو الطبخ أو لعب الورق ، أو تعلم مهارة معينة ، أو تعلم كيفية إدارة محل تجارى أو إدارة منشأة حكومية . . . الخ .

وهكذا فإننا نجد أن الفرد منذ ولادته وحتى وفاته يشترك فى أشكال مختلفة من التعلم ، وعن طريق هذا التعلم يكتسب الفرد الخبرات والمهارات والقيم والاتجاهات وغيرها .

ويتعلم الفرد الكثير نتيجة لاتصاله ببيئته . فعمليات الاتصال المستمرة التى يكون الفرد طرفاً فيها تؤدى بالفرد إلى تعلم أشياء كثيرة واكتساب الكثير من الاتجاهات الخبرات والمعلومات والمهارات . وكلما كان الاتصال فعالاً بين الفرد وبيئته كلما أدى ذلك إلى تعلمك جيد وفعال .

والتعلم الذى نقصده فى هذا الفصل من الكتاب ليس فقط الذى يتم داخل المعاهد التعليمية والفصول الدراسية . ولكن التعلم المقصود هنا ، يتم فى أى مكان : فى المدرسة أو فى البيت أو فى مكان العمل أو فى أى مكان آخر أو فى أى زمان .

تعريف التعلم :

يعرف التعلم على أنه التعديل الذى يطرأ على نشاط وسلوك الفرد فى موقف معين نتيجة التدريب والممارسة ، فى محاولة للوصول إلى هدف معين أو حل بعض المشكلات . ومن التعاريف الأخرى للتعلم هو : أنه تعديل

السلـوك نتيجـة النضج والممـارسة والخبرة . ومـن التعاريف الـشائعة تـعريف جلفورد Guilford وهو : أن التعلم هو تغيير فى السلوك ناتج عن استثارة .

التعلم عملية مستمرة :

يأتى السلوك المعقد للشخص الراشد نتيجة التعديل المتدرج والمستمر لنشاطه من ساعة ولادته حتى وفاتـه . فالاستجابة البدائية للطفل تـصبح بعد فترة من الزمن غـير صالحة لمواجـهة المواقف المتـعددة فى العلاقـات الأنسانية والـنشاط الأنسانى ، ويكون عليه تعديلها، ولما كان الطفل لديه بعض الحاجات والرغبات التى يـريد إشباعـها ، فعلـيه أن يتعـلم إشباعـها بأسلـوب مناسب ومـقبول لا يتعارض مع القيم والمعايير والأخلاقيات السائدة فى مجتمعه الذى يعيش فيه.

وعملية التـعلم بالنسبة للفرد عـملية مستمرة من المهـد إلى اللحد ، وكل المهارات التى يكتسبـها الفرد وكذلك اتجاهاته وقيمة دوافعه المكتـسبة ومعتقداته وغيرها هى من نتاج عملية التعلم .

وعملية التعلم ليست مقصورة على التعلم الشكلى داخل المدرسة ، أو فى الفـصول الدراسيـة المختلـفة ، لأن عملـية اكتـساب الخبـرة لا يحدها الـزمان والمكان. فـالأنسان قد يكـتسب الخبرة من الـبيت أو النادى أو الـشارع ، وقد يكتسبها فـى ساعات عمله وفى ساعات لهوه . فالتعـلم يمكن أن يحدث فى أى مكان وزمان فى مدرسة الحياة .

ولكن نزيد من فهمنا لعملية التعـلم يجب أن نتتبع هذه العملية فى المراتب الحيـوانية المختـلفة ، وكـذلك فى مراحـل التطـور المتعـددة للإنسان ، فـكل الحيوانات تستطيع أن تتعلم شيئاً ما ، ولكن لوحظ أن مقدار ما تتعلمه ودرجة تعقده يتزايد مع درجة تعقد أجهزتها العصبية .

والأنسان لـديه قدرة أكبر عـلى التكيـف من أى نوع من أنواع الحـيوانات الأخرى ، وبالتالى عنـده قدرة أكبر على التعلم . فكما ذكرنـا يأتى الطفل إلى الحياة بأساليب ونماذج سـلوكية محدودة للغاية ، ولكنه فى الـوقت نفسه يمتلك قدرة عجيبة على التعلم وتعديل سلوكه لكى يتلائم مع ظروف الحياة المتغيرة .

ويتعلـم الطفل فى خلال السـنوات الأولى القليـلة من حياته أشيـاء كثيرة نافعة . فيكتسب تـوافقات عضلية متنوعة ومختلفة . ويتعـلم كيف يتعامل مع الأشياء والأشخاص . ويتعلم معـنى الأشياء والأصوات . وفى خلال السنوات التى تسـبق دخول الطفل المدرسـة يتعلم كيف يمـشى وكيفْ يتحكـم فى عاداته الفسيـولوجية ، كما يتعـلم كيف يأكل ويلبـس بمفرده ، كما قد يكتـسب بعض المخاوف . وهكذا يمر الطفـل خلال قائمة لا حصر لها من الأنشطة يـتعلم منها ويكتسب الشئ الكثير .

وعندما يـدخل الطفل المدرسة يحـصل على قدر من المعلـومات والخبرات الأنسانية المخـتلفة المتجمعة خلال قـرون كثيرة مضت ، والتى تعتـبرها المدرسة ضرورية بالنسبة له . وبجانب هذا التعـلم الشكلى فإن الطفل يتعرض لأشكال مختلفة من التعـلم ، فيتعلم أسس العلاقات الاجتماعية ، كمـا يكتسب الكثير من العادات الـتى تعتبر أسـاس عملية التـربية . هذه العادات قـد تكون عادات شخصية كتلك التى تتعلق بالمظهر والصحة وأسلوب الحديث وطريقة التفكير ، أو عادات اجتماعية كتلك التى تتعلق بـاحترام الفرد لنفسه واحترامه لغيره ، أو التى تتعلق باكتساب الاتجاهات الاجتماعية والقيم واحترام حرية الأخرين وعدم اعتدائه على ممتلكاتهم . . . الخ .

وعندما يتقدم العمر بالطفل تتسع مجالات التعلم أمامه . ويبدأ فى اكتساب المهارات التى تفيده فى كسب عيشه فى المـستقبل . وعندما يصبح الطفل راشداً

فإن عملية التعلم لا تتوقف ، لأن توقف التعلم يعنى توقف الحياة ، بل يستمر الفرد فى اكتساب معلومات وفى تعلم أنشطة جديدة وفى تكوين آراء ومعتقدات وأفكار واتجاهات جديدة . والفرد لا يستطيع أن يتوقف عن التعلم ولكنه يستطيع أن يتحكم فيما يتعلمه : كما يستطيع التحكم فى كيفية وأسلوب هذا التعلم .

شروط التعلم :

سبق أن أوضحنا أن التعلم هو تعديل السلوك نتيجة الممارسة ونتيجة الخبرة. ولاشك أن ما يتعلمه الفرد محكوم بناحيتين أساسيتين :

١ - الفرد نفسه : نضجه وقدراته واستعداداته وميوله ودوافعه .

٢ - البيئة المحيطة به : تغذية وظروف طبيعية وبيئة اجتماعية بما تتضمنه من أفراد وغير ذلك .

وتفاعل الخبرة مع النضج بأنواعه المختلفة تؤدى إلى التعلم حيث نجد فى أحيان كثيرة صعوبة فى الفصل بينهما . فالأفراد يتعلمون مثلاً القراءة والكتابة أو اللغة الأجنبية ويكتسبون المهارة فى تشغيل بعض الآلات ليس بسبب عامل النضج فقط ، ولكن بسبب عامل الخبرة والممارسة أيضاً .

النضج فى عملية التعلم :

ومن التجارب التى توضح أهمية النضج فى عملية التعلم . تجربة جيزل وطوسون من جامعة ييل Yale الأمريكية ، وتتلخص التجربة فيما يأتى :

١ - أحضار توأمين متماثلين عمر كل منهما ٤٦ أسبوعياً لتدريبهما على صعود عدد من درجات سلم معين .

٢ - تلقى التوأم (أ) دون ٠ب) تدريباً على صعود السلم لمدة ستة أسابيع فى حين ترك التوأم (ب) هذه الفترة دون تدريب .

٣ - رصد الزمن الذى استغرقه التوأم (أ) فى عملية صعود السلم بعد هذه الفترة من التدريب فوجد أنها ٢٦ ثانية .

٤ - بالنسبة للتوأم (ب) الذى لم يتلق أى تدريب وجد أنه استغرق ٤٢ ثانية فى صعود السلم فى أول الأمر .

٥ - بعد نهاية تدريب التوأم (أ) بدأ فى تدريب التوأم (ب) لمدة أسبوعين بنفس الشروط السابقة . ووجد أن الزمن الذى يستغرقه فى الصعود هو ١٠ ثوان عندما كان عمره ٥٥ أسبوعاً .

وعلى هذا فقد تفوق التوأم (ب) فى سن ٥٥ أسبوعاً بعد تدريب أسبوعين على التوأم (أ) الذى تدرب ٦ أسابيع وبدأ تدريبه فى سن مبكرة عن التوأم الثانى .

ولاشك أن سبب تفوق التوأم (ب) على التوأم (أ) يرجع إلى نضج التوأم (ب) وقت تعلمه وتدربه أكثر من التوأم (أ) وقت تعلمه وتدربه مع فرض تساوى جميع الشروط والظروف الأخرى .

والتجربة السابقة وغيرها من التجارب توضح ما يأتى :

١ - أن لعامل النضج أهمية كبيرة فى عملية التعلم وفى تحديد أنماط سلوك الفرد .

٢ - أن عامل التدريب وحده لا يؤدى إلى حدوث تعلم أو فى ظهور أنماط مرغوبة من السلوك ، ما دام الفرد لم يصل إلى مستوى النضج الذى يمكنه من ذلك .

٣ - أن التعلم لا يمكن أن يتخطى الحدود التى رسمتها الوراثة فالفرد لن يستطيع أن يتعلم شيئاً يتطلب تعلمه مثلاً توافر مستوى معين موروث من الذكاء والقدرة العقلية لا يتوافر في الفرد .

لذلك يعتبر النضج الجسمى والعقلى والاجتماعى والنفسى من الشروط الأساسية لتحقيق تعلم جيد وفعال .

الممارسة فى عملية التعلم :

وإذا كان النضج هو أحد الشروط الأساسية لعملية التعلم . فإن الممارسة هى الشرط الهام الثانى فالنضج وحده لا يكفى لحدوث التعلم ، فالتعلم لا يحدث إلا تحت شرط الممارسة . ولكن الممارسة لا تؤدى بالضرورة إلى تعلم، والدليل على ذلك أن هناك الكثير من أنواع السلوك التى نكررها ونمارسها فى مختلف المواقف فى حياتنا اليومية ولا يحدث أى تغيير أو تحسين لها . بمعنى أنه لم يحدث تعلم طالما أنه لم يحدث تغير وتطور فى الأداء . ولا يمكن أن نقول أن التعلم قد حدث إلا إذا تكرر السلوك وظهر تحسن فى الأداء واستمر هذا التحسن حتى يصل إلى منتهاه حيث لا يفيد تكرار فى تحسين الأداء أو السلوك بعد ذلك . ولكن الممارسة الحقيقية هى التى تهيئ الطريق إلى تعديل السلوك وتحسين الأداء وبالتالى حدوث التعلم .

وأحد صور الممارسة التكرار ، وإن كان من النادر أن يحدث التكرار بصورته المحدودة فى المواقف التعليمية . فالتكرار البحت الذى لا يتضمن أى تحسين فى سلوك أو أداء الفرد لا يمكن اعتباره ممارسة لأن الممارسة الحقيقة هى التى يتم على أساسها التحسن فى الأداء وفى السلوك .

فالتكرار الذى يقوم به الطالب بالنسبة لعمل مدرسى معين دون توجيه أو أرشاد يساعده على تطوير وتحسين هذا العمل ، لا يمكن أن نطلق عليه ممارسة

وأنما هو تكرار بحث . فالطالب عن طريق التكرار البحت قد يستمر فى أخطائه وقد تتضاعف هذه الأخطاء أو تثبت بحيث يكون من الصعب علاجها أو التخلص منها فى المستقبل . فالتكرار لكى يتحول إلى ممارسة لابد من توجيه وإرشاد يصاحبه ، وهذا يؤدى إلى تعديل فى السلوك وتحسين فى الأداء من جانب المتعلم .

وتتوقف مكية الممارسة المقررة لكل فرد فى المواقف التعليمية المختلفة على مستوى قدراته واستعداداته ، كما تتوقف كمية الممارسة على طبيعة المادة الدراسية أو المهارة أو الشئ المطلوب تعلمه . ولاشك أن الدافع والميل إلى شئ معين يجعل من السهل ممارسته .

دافع التعلم :

وبالإضافة إلى النضج والممارسة كشرط للتعلم ، فإن الدافع للتعلم يعتبر أيضاً شرطاً هاماً للتعلم . فالفرد لن يتعلم ما لم يكن مدفوعاً إلى التعلم راغباً فيه ، لذلك يجب الاهتمام بخلق الدافع للتعلم وتنميته حتى يمكن الوصول إلى تعلم جيد وفعال .

أنواع التعلم :

هناك أربعة أنواع هامة من التعلم هى :

(أ) التعلم اللفظى .

(ب) التعلم الحركى .

(جـ) التعلم الأدراكى .

(د) تعلم الاتجاهات .

والواقع أن أنواع التعلم السابقة قد فصلت عن بعضها وذلك بهدف المناقشة والشرح المبسط ، ولكن من الملاحظ أنه فى الحياة العملية عادة ما تمتزج أنواع التعلم المختلفة السابقة مع بعضها . فنادراً ما نجد مثلاً نموذجاً من التعلم الحركى بمعزل عن التعلم اللغوى أو الإدراكى مثلاً . وسنناقش باختصار فيما يلى كل نوع من أنواع التعلم السابق ذكرها :

التعلم اللفظى :

يحظى هذا النوع من التعلم باهتمام خاص نظراً لأن معظم التعلم الذى يجرى داخل المدرسة من النوع اللفظى . والتعلم اللفظى ضرورى فى كل وجه من أوجه النشاط فى حياتنا اليومية . فلا يكاد يوجد شئ نفعله فى وقت من الأوقات ألا ويكون معتمداً على التعلم اللفظى السابق . ولقد كان لقدرة الأفراد على استخدام الرموز Symbols كما هو الحال فى اللغة ، ما مكنهم من أن يتعاملوا بأسلوب غير مباشر مع أشياء كثيرة بدلاً من التعامل المباشر مع هذه الأشياء .

وينظر البعض إلى التعلم اللفظى على أنه مجرد تذكر لبعض المعلومات والحقائق . وعلى هذا فإنه يمكن قياس هذا التعلم بمعرفة مقدار المعلومات التى يحصل عليها الفرد والتى يستطيع استيعابها واسترجاعها فى أى وقت من الأوقات . ولكن هذا يغفل ولاشك الأهداف الأخرى التى نسعى إلى تحقيقها من وراء التعلم اللفظى مثل تدريب الفرد على التفكير الناقد ، وأدراك العلاقات ، والحكم الصادق ، والتعميم الصحيح وتكوين الاتجاهات السليمة - وهذه الأهداف وغيرها يمكن تحقيقها عن طريق التعلم اللفظى .

التعلم الحركى :

يتضمن هذا النوع من التعلم أساساً استخدام العضلات . وفى التعلم الحركى عادة ما يكتسب الفرد توافقاً عضلياً من نوع جديد كنموذج للاستجابة لموقف من المواقف ، ويعتبر تعلم المشى والكتابة على الآلة الكاتبة وتعلم السباحة وكرة السلة بعض أمثلة التعلم الحركى فى حياتنا اليومية .

ويعتمد الكثير من سلوكنا اللغوى على التعلم الحركى . فالكلمات التى نستخدمها فى حديثنا تنتج من انقباض عضلات معينة نقع فى أجهزتنا الصوتية، كما أن حركات الأصابع واليدين والأذرع التى تستخدم فى الكتابة تحتاج لتوافق عضلى خاص .

ولاشك أن أكتساب مهارة معينة لا يتوقف فقط على اكتساب توافق عضلى بل يتوقف أيضاً على تعلم كيفية استخدام المثيرات اللفظية والإدراكية التى قد تكون فى الموقف التعليمى . هذا بالإضافة إلى أن التعليمات اللغوية التى تسبق اكتساب المهارات الحركية البسيطة تساعد كثيراً على التعلم الحركى . فتعلم أى مهارة حركية عادة ما يمتزج به أو يسبقه قدر من التعليمات والتوجيهات والشرح اللفظى الذى يؤدى فى النهاية إلى التعلم الحركى .

عندما يواجه شخصان موقفاً معيناً ، فغالباً ما يكون رد الفعل مختلفاً بالنسبة لهما نتيجة خبرتهما السابقة التى تجعلهما يدركان الموقف بأسلوب مختلف . وقد وجد أن من الطرق الهامة لتغيير عادات الفرد أن نغير من طريقة إدراكه لبيئته . والجزء الهام من تعلم الأنسان يعتبر من هذا النوع . فعن طريق أعادة تنظيم المثيرات الحسية فى نماذج إدراكية جديدة ، يستطيع الفرد أن يدرك الموقف بصورة جديدة . فعلى سبيل المثال تتضمن عملية التعلم بالنسبة لعامل التلغراف التمتع بالقدرة على تنظيم حسى معين يمكنه من أدراك معنى رسالة عن طريق نماذج صوتية قد يدركها شخص آخر غير مدرب على أنها أصوات عشوائية لا معنى لها .

والشكل السابق يدركه القارئ على أنه جهاز تليفون من طراز قديم . ولكنه إذا نظر إليه بإمعان وأعاد تنظيم المجال الإدراكى فإنه سوف يرى أن الشكل يتضمن رأسى حيوانين يواجه كل منهما الآخر ، وبذلك يتعلم القارئ أن يرى الشكل بأسلوب جديد عن طريق اكتساب عادة إدراكية جديدة .

تعلم الاتجاهات :

يتضمن القدر الكبير من التعلم الذى يجرى داخل المدرسة أو خارجها تغييراً فى اتجاهاتنا فنحن نميل عادة إلى أعطاء استجابات محببة أو غير محببة للأشياء والأشخاص والمواقف والأفكار المجردة . ومعظم خبراتنا لها طابع انفعالى ونحن نكتسب اتجاهاتنا نحو المدرسة من خلال خبراتنا المتنوعة مع المواد الدراسية المختلفة ، ومن خلال علاقتنا مع مختلف الأفراد الذين نتعامل معهم داخل المدرسة . واتجاه الفرد لأن يكون متعصباً أو متسامحاً أو أنانياً أو كريماً أو متعاوناً أو مؤمناً أو ملحداً ، قد اكتسبها وتعلمها الفرد من خلال خبراته الكثيرة المتعددة ، وهذه الاتجاهات توجه سلوك الفرد .

وعلى الرغم من أن الاتجاهات تتضمن بعض النواحى المعرفية إلا أنها تعكس فى حقيقتها الناحية الانفعالية ، لذلك قد يتصارع ماهو واضح أنه حق وصواب مع ما نعتقده فيه ونميل إليه .

وبسبب أهمية الاتجاهات كمحرك للسلوك نجد أن هناك محاولات كثيرة للتأثير على هذه الاتجاهات من جانب المؤسسات الدينية والقيادات السياسية والمدرسية والصحافة وأجهزة الإعلام وغيرها .

ويتم أكتساب الأتجاهات فى الكثير من الأحوال عن طريق التقمص . فالطفل مثلاً يتقمص شخصية أبيه ويكتسب الكثير من اتجاهاته الدينية والسياسية والاجتماعية عن هذا الطريق . وقد أثبتت البحوث أن الفرد عادة ما يتبنى اتجاهات الجماعة التى ينتمى إليها خاصة إذا كانت الجماعة متماسكة تشبع حاجات الفرد وكان الفرد يشعر بالانتماء إلى هذه الجماعة .

والاتجاهات قد تكتسب عن طريق الارتباط الشرطى البسيط Simple conditioning ، فمن الممكن أن نجعل طفلاً يخاف حيواناً معيناً ، كان لا يخافه من قبل ، وذلك إذا أرتبط ظهوره أمام الطفل بصوت مرتفع مزعج لعدد من المرات . فإذا حدث بعد ذلك وعرض الحيوان بمفرده أمام الطفل دون أن يقترن بالصوت المرتفع المزعج ، فإن الطفل يبدأ فى الخوف من الحيوان الذى كان لا يخافه من قبل ، ومعنى هذا أننا استطعنا بهذا الأسلوب أن نغير من اتجاه الطفل نحو الحيوان وأن نكسب الطفل اتجاهاً جديداً ويمكن القول هنا أن الطفل تعلم واكتسب الخوف .

نظريات التعلم :

تعرضت نظريات كثيرة لموضوع التعلم ، وبعض هذه النظريات مختلفة بل ومتعارضة فى تفسيرها للتعلم بالرغم من وجود بعض الأرضية المشتركة بينها وحتى داخل النظرية الواحدة نجد بعض الاختلاف فى الرأى بين أنصار هذه النظرية ، ومن أهم نظريات التعلم :

١ - نظرية التعلم الشرطى .

٢ - نظرية التعلم بطريق الارتباط والمحاولة والخطأ .

٣ - نظرية التعلم بطريق الاستبصار .

١ - نظرية التعلم الشرطى :

ويعتبر العالم الروسى بافلوف Pavlov من رواد هذه النظرية وتجربته الآتية تلقى ضوءاً على بعض جوانب هذه النظرية . وتتلخص فى الآتى :

(أ) أحضر كلباً وضعه فى ظروف معملية معينة .

(ب) عندما كان يقدم للكلب الطعام (المثير الطبيعى) كان هذا يؤدى إلى أسالة لعاب الكلب ، وقد أمكن لبافلوف قياس هذا بطريقة خاصة .

(جـ) قدم بافلوف الطعام للكلب مقترناً بصوت جرس معين (المثير الشرطى) وكرر هذا لعدد من المرات . وكان لعاب الكلب يسيل فى كل مرة .

(د) ضرب الجرس بمفرده بعد ذلك دون أن يقترن بتقديم الطعام ، فلوحظ أن صوت الجرس (المثير الشرطى) كان كافياً لاسالة لعاب الكلب (الاستجابة الشرطية) ولكن هذا اللعاب بدأ يتناقص بعد عدد من المرات تم فيها ضرب الجرس دون أن يقترن ذلك بتقديم طعام للكلب . وقد أطلق على هذه الحالة ظاهرة الانطفاء Extinction وقد أمكن اسالة لعاب الكلب مرة ثانية عند سماع الجرس ، وذلك عن طريق عملية التقوية Reinforcement وهى تتمثل فى تقديم الطعام ثانية للكلب لعدد من المرات مقترناً بصوت الجرس . عندئذ بدأ صوت الجرس وحده يستعيد تأثيره فى اسالة لعاب الكلب والحصول على الاستجابة الشرطية مرة ثانية .

ويرى أنصار نظرية التعلم الشرطى أن الكثير من الأشياء التى يتعلمها الفرد

يدخل فيها الاشتراط Conditioning . كما أن الكثير من مخاوف الأطفال يمكن تفسيرها على ضوء نظرية التعلم الشـرطى . فالطفل قد يخاف من حشرة معينة خوفاً شديداً لأنه شاهد أمه لعدد من المرات وهى تهلع عند رؤيتها هذه الحشرة. فعن طريق الاقتران انتقل خوفها إلى ابنها .

وللتعلم الشرطـى تطبيقات تربوية كثيرة ، فتكويـن العادات يتم عن طريق سلسلة من التعلم الشرطى ، لذلك فإنه يمكن التحكم فى هذه العادات واكساب الأطفال الصالح منـها ، والمباعدة بين الأطفال وبين العادات السـيئة أو محاولة تخليصهم منها .

ومعظم مـخاوف الأطفال قد اكتسب بـطريق التعلم الشـرطى . ويمكن أن نخلص الأطفال من مخاوفهم عن طريق تـكوين ارتباطات شرطية مفيدة جديدة وأضعاف الارتباطات السابق تكوينها .

وقد اتضح أن كراهية الـطالب لمادة دراسية معينة يمكن تفـسيرها على ضوء نظرية الـتعلم الشرطى . فـالمادة الدراسية ارتبـطت فى ذهن الطالب بـالمعلم ، وحيث أن الطالب يكره هذا المعلم فإن هذا يؤدى إلى كراهية الطالب لهذه المادة التى يقوم المعلم بتدريسها .

٢ - نظرية التعلم بطريق الارتباط والمحاولة والخطأ :

ومن أبرز زعمـاء هذه النظرية ثـورنديك Thorndike وواطسـون Watson وقد أجـرى فى ظل هـذه النظريـة الكثـير من الـتجارب علـى الحيوان وعـلى الأخص القـطط. ومن التجارب الأولـى التى أجريت عـلى التعلم عـن طريق المحاولة والخطأ ، تلك الـتى أجراها ثورنديك على القطط وذلـك بوضعها فى قفص ميكانيكـى ، وكان الطعام يوضع لها خارج القفص. وتتـخلص التجربة فى أن القط الجائع عليـه أن يفتح القفص الميكانيكى عن طـريق تحريك سقاطة

معينة بقصد الحصول على الطعام الموجود خارج القفص. وقد قام القط فى المحاولات الأولى بعدد كبير من الحركات العشوائية فى محاولة فتح القفص والوصول إلى الطعام الموجود خارجه والذى يمثل هدفاً بالنسبة للقط. وبعد مرور بعض الوقت إستطاع القط فتح باب القفص. وعندما أعيدت التجربة وتحسن فى الحركات العشوائية التى يقوم بها القط ، كما أظهرت التجربة تحسنا عاماً واضحاً على سلوك القط مما يدل على حدوث التعلم ، وعلى الرغبة من أن هذا التعلم الذى تم عن طريق المحاولة والخطأ كان غير منتظم ؛ إلا أنه كان يمثل اتجاهاً نحو التحسن ، بحيث إستطاع القط بطريقة ما إستبعاد الإستجابات غير المناسبة لكى يصل إلى هدفه.

وقد أرجع ثورنديك التحسن الذى طرأ على سلوك القط إلى عامل الأثر Law of effect فالحركة الآخيرة هى التى أوصلت القط إلى الهدف عن طريق فتح باب القفص والوصول إلى هدفه وإشباع حاجاته للطعام ، أما الحركات الفاشلة فقد صاحبها شعور عدم الإرتياح. ويرى ثورنديك أن لذة النجاح وألم الفشل كفيلة بايجاد ربط واضح بين بعض المثيرات وحركات معينة وبتقوية الترابط الموجود بين المراكز العصبية للحيوان وبين هذه المثيرات . وهذا يؤدى إلى زيادة احتمال تكرار الحركات الناجحة واستبعاد الحركات الفاشلة . ونظرية ثورنديك تدور أساساً حول قانون الأثر Law of effect .

وينسب واطسون التحسن فى أداء القط إلى عامل التكرار ، وبه يفسر عملية التعلم . ويرى أن الحركات الناجحة هى التى تبقى فى حين تختفى الحركات الفاشلة . ولكن ثورنديك يعترض على قانون التكرار لواطسون على أساس أن التكرار وحده لا يمكن أن يحدث تعلم أو تحسن فى سلوك الحيوان . فالحيوان قد يقوم بتكرار الحركات الفاشلة . كما أن الحركات الناجحة هى أقل الحركات تكراراً فى التجربة لأنها عادة ما تنهى المشكلة التى تواجه الحيوان ،

وتوصله إلى إشباع حـاجاته وبعدها يتوقف الحيوان عن المحـاولة . لذلك فإننا إذا أردنا - تبعاً لرأى ثورنديك - أن نزيد من تأثيـر موقف تعليمى معين وتيسير عمليـة التعلم فلابد مـن أن نضمن عامل الأثـر الطيب الذى يثيـره الموقف فى نفس المتعلم .

وقد وجهت الكثيـر من نواحى النقد إلى بحوث ثورنديـك سواء من ناحية الشروط التجريـبية أو القوانين التى صاغها لتـفسير عملية التعلـم . فمن ناحية الشروط والظروف التجريبية ، فإن هناك من يـعترض على الأقفاص الميكانيكية التى وضع فيـها ثورنديك القطط فى تجربـته على أنها كانت معـقدة وأعلى من مستـوى قدرات وأمكانيات هـذه القطط ، فلـم تستطع لذلـك أن تدرك المجال الكلى أو أن تدرك العلاقات بين عناصـر هذا المجال . كما أن هناك من يهاجم قانون الأثر ويناقش بشك حقيقة هذا الأثر وطبيعته وكيفية حدوثه .

٣ - نظرية التعلم بطريق الاستبصار :

يعترض أنصـار نظرية التعلم بطـريق الاستبصار (مدرسة الجشـتالت) على تفسير ثورنديك وواطـسون (مدرسة السلوكين) لعملية الـتعلم ، وينظرون إلى السلوك على أنه وحدة نتيجة لوجود الحيوان بالموقف الكلى الذى يحيط به .

وهنـاك الكثيـر من التـجارب التى أجـراها رواد هذه الـنظريـة على تعـلم الحيوان، وقد سبق أن لوحظ فى بعض تجارب المحاولة والخطأ أن حل المشكلة قد يأتى فـجأة فى بعض الأحيان ، فـكان الحيوان يحاول الوصـول إلى الهدف دون احراز أى تقدم ، وكان الحل يـظهر فجأة . وقد أطلقت كلـمة الاستبصار على عملية الظهور المفاجئ للحل . ومن أمثلة تجارب هذا النوع ما أجراه كهلر Kohler على بعض أنواع الـقردة العليا وعلى الأخص الشمـبانزى ، حيث أنه وضع عدداً من الـقردة فى قفص علق فى سـقفة الموز وأخذ يلاحظ تصـرفاتها

فى الوصول إليه . وقد كان الموقف صعباً بالنسبة لبعض القردة بدليل أخفاقها فى الحصول على الموز ، ومع هذا استطاع عدد منها الحصول عليه بأساليب مختلفة : منها استعمال عصا ، أو وضع صندوق موجود بالقفص تحت الموز مباشرة والوقوف عليه والوصول إلى الموز . وبعد حدوث التعلم كانت القردة تتجه نحو الصندوق مباشرة عند تكرار التجربة وتضعه تحت الموز للوصول إليه. وقد أدخل كهلر بعض التعقيد على تجاربه بحيث أصبح الأمر يتطلب من القرد وضع أكثر من صندوق فوق بعضها للوصول إلى الهدف . ويعتقد كهلر أنه بالرغم من أخطاء الأهمال والغباء التى أرتكبها بعض القردة ، وأدراك بعضها لأجزاء معينة من الموقف دون بقية الأجزاء الأخرى ، إلا أن كهلر كان فى حيرة من أمره فيما يتصل بتفسير كيفية وصول هذه القردة إلى الهدف . وكان يعتقد أن القردة أظهرت استبصار نتيجة أدراك العلاقة بين الصناديق والهدف ووضعها فوق بعضها للحصول على الموز وبالتالى أدراكها الموقف ككل ، ولكنها أخطأت فى أدراك العلاقة التى تمكنها من بناء دعامة ثابتة من الصناديق (بوضع الصندوق الأصغر فوق الأكبر) ويسمى كهلر هذا الخطأ بالخطأ الجيد تمييزاً له عن أخطاء الغباء والأهمال حيث يخطئ الحيوان فى فهم أية علاقة صحيحة فى الموقف .

والواقع أن الأنسان والحيوان عادة ما يلجأ إلى استخدام أسلوب المحاولة والخطأ إذا كان الموقف الذى يصادفه أعلى من مستوى قدراته وأمكانياته ، ولكن الاستبصار يكون ظهوره أكثر احتمالاً عندما يكون الموقف أو المشكلة المطلوب حلها فى مستوى أمكانيات وقدرات الحيوان أو الأنسان . وهناك عوامل تسهم فى عملية الاستبصار ، ومن هذه العوامل : النضج العقلى والجسمى للحيوان أو الأنسان . فمن غير الممكن مثلاً أن يتعلم طفل فى الثالثة من عمره قيادة دراجة بخارية أو يحل مشكلة معينة إذا لم يكن قد وصل إلى

مستوى من النضج الجسمى والعصبى ما يمكنه من ذلك . وهناك أيضاً النضج العقلى الذى يساعده على الاستبصار . فالحيوان والأنسان لم يستطع أدراك موقف أعلى من مستوى قدراته العقلية . كما أن تنظيم المجال يساعد أيضاً على عملية الاستبصار ، فإذا واجه الحيوان مشكلة معينة فإن الاستبصار يكون أكثر احتمالاً إذا استطاع تنظيم المجال وأدراك عناصر الموقف ككل ، ويصل بذلك الحيوان إلى هدفه ويشبع حاجاته ، وهو بذلك يكون قد تعلم شيئاً ما . ويضاف إلى العوامل السابقة التى تساعد على الاستبصار ألفة الحيوان بالموقف الذى يصادفه . وصلاحية خبراته السابقة للتطبيق فى الموقف الجديد أو على المشكلة التى يواجهها .

تعميم نتائج تجارب التعلم التى اجريت على الحيوان :

والواقع أن نتائج تجارب التعلم التى أجريت على الحيوان أسهمت فى القاء الضوء على سلوك الأنسان وتعميم بعض هذه النتائج بشئ من الحذر على تعلم الأنسان . فظروف الأنسان تختلف عن ظروف الحيوان كما أن القدرات العقلية للأنسان أكثر أمتيازاً وتفوقاً عن أرقى الحيوانات . هذا بالإضافة إلى أن للأنسان خبراته السابقة الكثيرة المتنوعة وذاكرته التى يستوعب فيها الكثير من المواقف والخبرات والمعلومات ، وهذا ما لا يتوافر ألا بقدر ضئيل عند الحيوانات الأخرى . ويجب ألا ننسى أيضاً أن دوافع تعلم الأنسان كثيرة متعددة وتتأثر تأثراً كبيراً بالظروف الاجتماعية المحيطة بالأنسان .

قياس التعلم :

الواقع أنه لا يمكن قياس التعلم مباشرة ، ولكن كل ما يمكن ملاحظته وقياسه هو السلوك . فإذا رأينا تحسناً أو تعديلاً فى السلوك نتيجة للخبرة أو التدريب أو الممارسة ، كان ذلك دليلاً على أن تعلماً ما قد حدث . وعادة لا

نرى التعلم نفسه . ولكننا نرى ونحس نتائجه . والحقيقة أنه يمكن معرفة ما إذا كان التعلم قد حدث إذا كان المهمة التعليمية محددة . فمثلاً يمكن معرفة ما إذا كان شخص معين قد تعلم الهجاء الصحيح لقائمة من الكلمات عن طريق عد الكلمات التى يستطيع أن يذكر هجاءها الصحيح . ولكنه من الصعب أن نقيس مدى اكتساب التلاميذ لصفات معينة كالتعاون أو التفكير السليم أو تحمل المسئولية .

وفى التجارب المعملية التى أجريت على التعلم ، أمكن قياس التعلم عن طريق مؤشرات معينة توضح التغييرات السلوكية Behavior change ومن هذه التغييرات السلوكية التى أتخذت بواسطة هذه التجارب كدليل على حدوث التعلم ما يأتى :

١ - سرعة الاستجابة Speed of response يمكن الاستدلال على التعلم عن طريق تخفيض الوقت اللازم للقيام بعمل أو نشاط معين ، أو زيادة عدد الوحدات التى يمكن للفرد أداؤها فى زمن محدد .

٢ - شدة الاستجابة Strength of response فكلما أشتدت ضربات الملاكم مثلاً نتيجة للتدريب ، كان ذلك دليلاً على أن التعلم قد حدث .

٣ - دقة الاستجابة Accuracy of response فمثلاً كلما قلت عدد أ. خطاء الطالب الذى يتدرب على الكتابة على الآلة الكاتبة ، فإن هذا يعنى حدوث التعلم .

منحنى التعلم :

هل يستمر التعلم فى مجال معين إلى ما لا نهاية ؟ بمعنى هل يستطيع الطالب الذى يتعلم الآلة الكاتبة مثلاً أن يزيد من سرعته أو دقته فى الكتابة

على الآلة الكاتبة إلى غير حدود ، أو أن معدل التحسن فى أدائه يتوقف عند حد معين . ولتوضيح ذلك نفرض أننا قمنا بقياس معدل التحسن اليومى لأداء شخص معين عن طريق قياس الزمن الذي يستغرقه فى كتابة قطعة على الآلة مكونة من ٣٠٠ كلمة مثلاً ، أو قياس عدد الأخطاء التى يرتكبها فى القطعة التى يكتبها وذلك بعد كل فترة تدريب يومية مدتها نصف ساعة على مدى ثلاثين يوماً مثلاً ، فإنه يمكن رسم منحنى تعلم يوضح مدى التقدم الذى أحرزه الفرد فى الكتابة على الآلة الكاتبة خلال فترة التدريب .

وليست جميع منحنيات التعلم التى نحصل عليها فى مختلف الحالات مثل بعضها ولكنها تختلف نتيجة للفروق الفردية بين المتعلمين . ونتيجة لاختلاف طبيعة المادة المتعلمة . ولكن الكثير من منحنيات التعلم وخاصة ما يتصل منها بتعلم المهارات (أنظر المنحنى على صفحة ٢٥٩) عادة ما تشملها الصفات الآتية:

أولاً : معظم منحنيات التعلم تظهر زيادة أولية كبيرة فى معدلات الأداء ، فالتقدم يكون عادة سريعاً فى المحاولات الأولى ، وقد يرجع ذلك لعوامل كثيرة متعددة ، قد يكون منها حماس الفرد فى محاولاته الأولى للتعلم مما يجعله يلقى فى هذه المحاولات بجهد إضافى .

ثانياً : ومن الصفات المميزة للكثير من منحنيات التعلم تناقص معدل الزيادة فى الأداء بعد المحاولات الأولى . فالشخص الذى يتعلم الكتابة على الآلة الكاتبة يكون معدل التحسن فى أدائه فى المحاولات بين الخامسة والعاشرة أكبر من معدل التحسن فى زدائه فى المحاولات بين العشرين والخامسة والعشرين مثلاً . وهذا القول يصدق بالنسبة لتعلم الكثير من المهارات ، ولكن ذلك قد لا ينطبق على بعض حالات التعلم الأخرى مثل تعلم اللغة

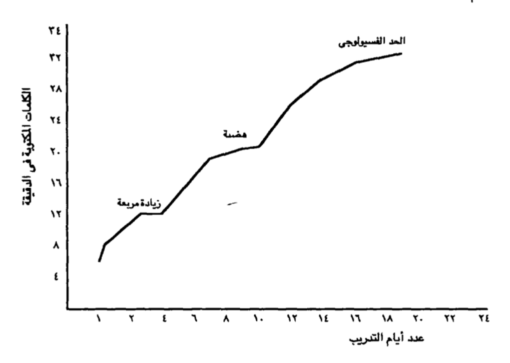
الإنجليزية ، حيث لوحظ زيادة عدد الكلمـات التى يتعلمها الفرد فى زمن محدد كلما تقدم الفرد فى محاولاته لتـعلم اللغة . وقد يكون تفسير ذلك أن الكلمـات التى سبق تعلـمها قد تساعد عـلى اكتساب وتعلـم المزيد من الكلمات الجديدة .

وتظهر معظم منحنيات التعلم قـدراً كبيراً من عدم الانتظام ، فكثيراً ما نجد تغيرات فى الأداء بين كل محاولة وأخرى . ومعدلات التحسن والتقدم عادة ما تكون غير ثابتة . وكثيراً ما تحدث بعض النكسات الشديدة أو الهينة فى معدلات الأداء نتيجة لعدد كبير من العوامل المتصلة بالشخص المتعلم نفسه مثل انخفاض الدوافع والحوافـز والميول والاتجاهات السالـبة وغيرها من الفـروق التى تحدث داخل الفـرد بين كل محاولة أخـرى . وكثيراً ما تؤدى الـظروف الفسيولـوجية والتعب والحالة الصحـية وقلة النوم واستخدام العقاقير المخـدرة والمنبهة وغيرها إلى اختلاف فى الأداء بين كل محاولة وأخرى . هذا بالإضافة إلى أن الظروف الموضوعية المحيطة بالفرد كالاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والرطوبة وغيرها قد يكون لها أثر على مستوى أداء الفرد .

والواقع أنه إذا أمكن التحكم فى معظم الـعوامل السابقة فإنه يمكن القضاء على عدم الانتظام الذى يـصيب منحنى التعلم ، ولكن هذا أمـر يصعب تحقيقه فى الحياة العملية .

وكثيراً مـا نلاحظ فى المنحنـى ما يسمى بالـهضبة Plateau وهى نـوع من التسطح فى جزء مـن أجزاء المنحنى يدل على أن هناك فتـرة معينة أو عدداً من المحاولات لم يحدث فيـها أى تحسن فى الأداء ، أو بمعنى آخر لم يـحدث فيها أى تعلم جديد . وقد يفسر وجود مثل هذه الـهضبة أو هذا السطح فى منحنى التعلم بـأن الفرد وصل فى تعلمـه إلى وضع لا يمكن فيه معـه تحسين أدائه فى

ظل الأساليب الحاضرة لـلتعلـم التى يتبـعها . وقد يـسبب التـعب والأزرهاق والظروف النفسـية للمتعلم حدوث مثـل هذه الهضاب والتسطحات فـى منحنى التعلم . وقد وجد أنه يمكن معالجتها عن طريق استخدام أساليب جديدة للتعلم والأداء ، أو زيادة الجـهد المبذول مـن جانب المتـعلم عـن طريق زيادة الـدافع للتعلم .



منحنى تعلم المهارات

والرسم البيانى السابق يوضح العلاقة بين عدد من المحاولات التى يقوم بها الفرد فى التدريب على الكتابة على الآلة الكاتبة ، وعدد الكلمات التى يستطيع كتابتهـا فى الدقيقة . ويوضح المنـحنى الزيادة السريعة الأولـية فى أداء الفرد ، مكا يوضح المنحنى الهضبة التى توقف عندها تحسن الأداء لفترة معينة يعود عادة بعدها إلى الزيـادة . ويلاحظ من المنحنى أن التحـسن فى الأداء فى المحاولات الأخيرة أقل منها فى المحاولات الأولى .

وأى منحنى لتعلم المهارات يظهر تحسناً - ولو أنه كثيراً ما يكون غير منتظم - حتى يصل إلى حد معين يسمى بالحد الفسيولوجى Physiological limit حيث يصبح من المستحيل تحسن الأداء نتيجة لبذل مزيد من الجهد . وهذا الحد الفسيولوجى يمكن الاقتراب منه بالنسبة للمهارات الحركية . فمثلاً فى سباق ١٠٠ متر ، مهما بلغت دقة وقسوة التدريب ، فإنه لا يمكن أن نجد غير عدد محدود للغاية من الأفراد يستطيع أن يجرى المسافة فى ٩ ثوان ، ولكن قد لا نجد فى هذا العالم أنساناً يستطيع أن يجرى هذه المسافة فى أقل من ٩ ثوان ، ذلك لأن الأمر يصبح متعلقاً بالسرعة والتوافق الذى تستطيع به الأعصاب توجيه انقباضات العضلات ، والتى تكون قد وصلت إلى منتهى قدرتها ، ولذلك فعادة لا ينفع أى تدريب فى تخفيض الزمن إلى أقل من ٩ ثوان .

وقد أثبت الباحثون أن الحد الفسيولوجى الذى يقف معه أمكانية أى تعلم أو تحسن فى الأداء لا ينطبق على المواد الدراسية كالطبيعة والكيمياء والرياضة واللغة وغيرها ، فإنه فى هذه الحالة يمكن استمرار التعلم إلى ما لا نهاية طالما توافرت القدرة والرغبة لدى المتعلم .

وقد لا يصل المتعلم فى تعلمه لمهارة معينة إلى الحد الفسيولوجى . بمعنى أنه لا يزال من الممكن للمتعلم أن يحقق تقدماً عن طريق بذل مزيد من الجهد والتدريب الشاق . ولكن قد يقرر المتعلم أن يقف فى تعلمه عند هذا الحد نظراً لأن ليس فى حاجة إلى تطوير مهارته والوصول بها لابعد من ذلك ، أو لأن الجهد الكبير الذى سيبذله فى التعلم لا يكافئ التقدم الذى سيحرزه . وهذا الحد الذى يصل إليه المتعلم ليتوقف تعلمه عنده يطلق عليه الحد العملى Practical limit ونعطى مثالاً لذلك الطالب الذى وصل فى تعلمه للآلة الكاتبة إلى ٦٠ كلمة فى الدقيقة ، وهو المستوى المطلوب فى سوق العمل . . يستطيع مثل هذا الطالب أن يزيد من سرعته إلى ٦٥ كلمة فى الدقيقة بعد بذل جهد

كبير وشاق . ولكن يحدث أن يقرر الطالب أن يتوقف عن التدريب عند هذا الحد (الحد العَملى) لأنه وصل بمهارته إلى المستوى المطلوب فى السوق . ولا يريد أن يصرف جهداً ووقتاً كبيراً فى الحصول على تقدم أو تحسن محدود فى الكتابة على الآلة الكاتبة .

العلاقة بين التعلم والعمر :

هل هناك علاقة بين القدرة على التعلم والعمر ؟ وهل هناك عمر معين يقف عنده التعلم ؟ الواقع أنه بالدراسة قد وجد أن عملية التعلم يمكن أن تتم فى أى عمر . كما أنه لا يوجد أى سبب يمنع كبار السن من أن يتعلموا أشياء جديدة ، وقد أثبتت بعض الدراسات أن الأداء يتزايد فى خلال مرحلة الطفولة حتى نهاية مرحلة النضج ولكن الأداء قد يتناقص فى الدقة والسرعة بعد ذلك. وهذا التناقص قد يرجع إلى عوامل أخرى غير القدرة على التعلم . ففى السن الكبير نسبياً عادة ما تقل دافعية الفرد ، كما أن طاقته الفسيولوجية عادة ما تقل فى أداء بعض الأعمال .

وتتوقف الزيادة أو النقص فى الأداء على طبيعة المادة المراد تعلمها . فقد لوحظ أن نقص التعلم فى فترة الشيخوخة يكون أقل بالنسبة للأشياء التى يعتمد تعلمها على تعلم سابق ، على شرط ألا يتعارض هذا التعلم الجديد مع الأشياء الأخرى التى سبق تعلمها ، أو مع العادات التى سبق اكتسابها .

العوامل التى تؤثر على التعلم :

أجريت خلال السنوات القليلة الماضية بحوث عديدة تخدف إلى بيان الشروط الواجب توافرها لتحقيق تعلم جيد . وقد توصلت هذه البحوث إلى عدد من الشروط ، ولكن الكثير منها ما زال يحتاج إلى مزيد من الدراسة

والبحث . وفيمـا يلى تلخيص لأهم العوامـل التى تؤثر على عمليـة التعلم ، والتى يمكن ايجازها فى ثلاثة أقسام هى :

أولاً : عوامل تتصل بالمتعلم نفسه .

ثانياً : عوامل تتصل بالمادة المراد تعلمها .

ثالثاً : عوامل تتصل بطرق وأساليب التعلم .

وفيما يلى تفصيل بعض هذه العوامل :

أولاً : عوامل تتصل بالمتعلم نفسه :

يعتـبر المتعلـم محور العمـلية التعـليميـة وعلى أمكانـياته وقدراته ومـيوله واشتراكه فى النشاط الـتعليمى يتوقف فاعلية التعلـم إلى حد كبير . ومن أهم العوامل التى تؤثر على عملية التعلم وتتصل بالمتعلم نفسه ما يأتى :

الفروق الفردية :

فالناس يختلفون فـيما بينهم فى نواحى كثيرة . فهم يخـتلفون فى قدراتهم العقـلية وفى اهـتماماتهـم ، وكذلك فى قـدراتهم ودوافعهـم للتعـلم . وهذه الفروق جميعاً تؤثر فى قدرتهم على التعلم .

العمر :

كانت هناك فكـرة قديمة سائدة وهى أن الشخص إذا تخطى مـرحلة النضج والرشد إلى مرحلة الوهن والشيخوخة ، فإن من الصعب عليه أن يتعلم زشياء جديدة . ولكن اتضح بعد ذلك أن معظم الأفراد يسـتطيعون أن يتعلموا الكثير من الأشياء - حتى وإن اقتربوا من مرحلة الـشيخوخة - بنفس السرعة والقدرة السابقـة - حتى وإن اقتربوا مـن مرحلة الشيخـوخة - بنفس السـرعة والقدرة

السابقة ، بل أن الخبورات السابقة قد تساعد الفرد كثيراً في هذا المجال . والواقع أنه إذا حدث ولاحظنا أن قدرة بعض الأفراد في منتصف العمر قد قلت عن ذي قبل ، فقد يرجع سبب ذلك إلى عدم وجود دافع قوى إلى التعلم ، أو عدم الشعور بالحاجة إلى مزيد من التعلم ، أو الخوف من قول الناس عنهم بأنهم يجهلون بعض النواحي .

وتأثير العمر على عملية التعلم محدود لدرجة كبيرة ، طالما أننا خصصنا لكل عمر مستوى معين من الخبرات التي تناسبه ، لذلك فإننا نتوقع أن تكون عملية التعلم مستمرة ومتصلة من المهد إلى اللحد ولكن قد يتدهور كل تعلم جديد بالنسبة لبعض الأفراد إذا وصلوا إلى أرذل العمر .

اتجاهات وميل المتعلم :

تؤثر اتجاهات وميل المتعلم كثيراً على عملية التعلم فكلما كان من الممكن استثارة اهتمام المتعلم ومراعاة ميله كلما أدى ذلك إلى« تيسير عملية التعلم . والدليل على ذلك أنه يمكننا أن نجعل طفلاً معيناً يتعلم مادتين كالجغرافيا والتاريخ عن طريق استخدام أساليب الثواب والعقاب المختلفة . ولكن هذا التعلم يتم بأسلوب أيسر رذا استطعنا أن نثير اهتمام الطفل بهاتين المادتين . وميل المتعلم نحو المادة الدراسية يساعده على بذل مزيد من الجهد في تحصيلها واستمتاعه بهذا التحصيل ، كما أن هذا يساعده أيضاً على التركيز والمثابرة .

ورغبة المتعلم في اكتساب الخبرة تعتبر أمراً أساسياً بالنسبة للتعلم الجيد فمن الملاحظ أن الفرد ينسى الكثير من المعلومات رذا لم يبذل جهداً إيجابياً في الحصول عليها ، وإذا لم يكن لديه رغبة في الاحتفاظ بها . ولهذا فإننا نجد أن المادة الدراسية التي يستظهرها الطالب بهدف وضعها في ورقة الامتحان سرعان ما تنسى بعد الامتحان مباشرة .

الذكاء :

والذكاء - كما نقيسه اختبارات الذكاء ، له صلة وثيقة بالتعلم وخاصة اللفظى منها ، وتتوقف قدرة الفرد على تعلم الكثير من المهارات اللغوية والحركية إلى حد كبير على مستوى ذكائه . ولو أننا نشاهد فى الحياة العملية أن قدرة الفرد على المثابرة كثيراً ما تعوض بعض النقص فى الذكاء ، بحيث يستطيع تعلم الكثير من الزشياء بالرغم من انخفاض مستوى قدراته العقلية .

الحالة النفسية للمتعلم :

تتأثر عملية التعلم بالحالة النفسية للمتعلم . فالمتعلم القلق الذى يعانى قدراً كبيراً من الصراع والأحباط ، عادة ما يكون أقل قدرة على التعلم من متعلم آخر يتمتع بقدر مناسب من الاستقرار النفسى والصحة النفسية .

الحالة الصحية والفسيولوجية للمتعلم :

وللحالة الصحية للمتعلم تأثيرها على عملية التعلم لأن المتعلم الذى يتمتع بصحة جيدة ، عادة ما يستطيع أن يضع جهداً أضافياً فى عملياً التعلم ، كما أنه يكون أكثر قدرة على المثابرة وعلى التركيز . والحالة الفسيولوجية للمتعلم تؤثر بأشكال كثيرة على عملية التعلم . فمثلاً إذا اختل أفراز الغدة الدرقية بالنسبة لهذا المتعلم فقل هذا الأفراز ، فإن ذلك يظهر فى شكل خمول وتبلد ذهنى مما يكون له تأثيره السئ على عملية التعلم .

النوع :

توجد فروق قليلة بين تعلم البنات والبنين ، وترجع معظمها إلى الفروق بين الجنسين فى القدرات الخاصة . فالبنات يتميزن عادة على البنين فى القدرات اللغوية والنواحى التى تتطلب صبراً ودقة . والبنون يتميزون فى النواحى

الرياضية والميكانيكية واليدوية . ولكن معظم الفروق بين البنين والبنات فى التعلم ترجع فى أساسها إلى الظروف الاجتماعية والضغوط الأسرية والتقاليد واتجاهات المجتمع نحو الجنسين .

الخبرة السابقة :

لوحظ أن الخبرة السابقة للمتعلم تزيد فى بعض الأحيان من قدرته على التعلم ، خاصة إذا كانت هذه الخبرة مرتبطة بمجالات التعلم الجديدة ولا تتعارض معه .

المعتقدات السائدة :

تؤثر المعتقدات السائدة فى المجاتمع على قدرة الفرد على التعلم . فالفتاة التى تنشأ فى بيئة تؤمن بأن الفتاة لا يمكن أن تتفوق فى العغلوم الرياضية والهندسية مثلاً ، عادة ما تجد صعوبة فى تحقيق هذا التفوق . ولامجتمع الذى يؤمن بأن مكان المرأة هو البيت فقط ، يضع العراقيل والصعوبات فى وجه تعلم المرأة نتيجة لهذه الاتجاهات التى تسوده .

الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمتعلم :

تتأثر عملية التعلم بالظروف التى يعيشها المتعلم . فكثيراً ما تؤثر الظروف الاقتصادية القاسية والظروف الاجتماعية غير المستقرة تأثيراً سيئاً على عملية التعلم . كما أن الطبقة الاجتماعية التى ينتمى إليها المتعلم تؤثر على تعلمه ، نتيجة لتأثير هذه الطبقة على دوافعه وقيمه واتجاهاته ونظرته للتعلم والتحصيل .

ثانياً : عوامل تتصل بالمادة المراد تعلمها :

بعض المواد[1] يمكن تعلمها بسهـولة ، فى حين نجد أن مواد أخرى يصعب استيعـابها ، وبعض المواد عـلى درجة كبيرة مـن التعقيد ، ومـواد أخرى على درجة كبيرة من السهولة والبساطة . وعمليـة التعلم تتأثر تأثراً كبيراً بالمادة المراد تعلمها . فتعلـم تشغيل آلة حاسبة الكترونية أكثر صعـوبة من تعلم مادة مبادئ الجبر . وهـناك مواد ترتبط بـحياة المتعـلم وواقعه ، فى حين نجـد مواد أخرى مجردة بعـيدة كل البعد عن الـواقع الذى يحياه المتعـلم وهذا يؤثر على عـملية التعلم . فالمادة المتعـلمة لها تأثيرها على عملية التـعلم ، وإن كان الأمر يتوقف من ناحـية أخرى على دوافع المـتعلم واستـعداداته وقدراته وظروفـه . ويمكن القول بأن المادة كلما كـانت منظمة ومنطقية ومترابطة المحتـوى كلما كانت أيسر فى تعلمـها واستيعابها . ويجب فـوق هذا كله أن تكون المادة المراد تعـلمها فى مستوى النضج الجسمى والعقلى والاجتماعى للمتعلمين .

ثالثاً : عوامل تتصل بأسلوب وطريقة التعلم :

عندما نـتحدث عن عملية الـتعلم نتذكر عنـاص هذه العملية : المتـعلم من جهة والمادة أو الموضوع أو الشئ المطلوب تعلمه من جهة أخرى ، ولكن يجب ألا ننسى عنصراً هاماً يـؤثر تأثيراً كبيراً على عملية التعـلم وهو أسلوب وطريقة التعلم . فـالنتائج التى نحـصل عليها تتوقـف فى النهاية على أسـلوب وطريقة التعـلم . ومن المهم أن يسـتخدم الأسلوب المـناسب للمادة أو المـوضوع المراد تعلمه مـن ناحية ، وللمتعلم مـن ناحية أخرى . وتختلف الأسـاليب والطرق المستخدمة لتعلم موضوع معين : الكتابـة على الآلة الكاتبة مثلاً . فقد يستخدم فى تدريبهـا أسلوب المحاضرة Lecture وقد يستخدم أسلـوب التقليد Imitation

(١) يقصد بالمادة هنا الموضوع أو المادة الدراسية المراد تعلمها ، أو المهارة أو الخبرة المطلوب اكتسابها .

حيث يقلد الطلاب معلمهم فى بعض الحركات ، وقد يستخدم أسلوب التدريس الفردى حيث يعطى لكل طالب كتاب توجيهات وتخصص له تدريبات معينة كل مرة ويترك ليؤدى هذه التدريبات التى يمكن استخدامها فى تعلم مهارة مثل الكتابة على الآلة الكاتبة . ويتوقف على استخدام الأسلوب المناسب والطريقة المناسبة للوصول إلى تعلم جيد وفعال .

معرفة النتائج :

فالمتعلم عادة ما يظهر تقدماً أسرع إذا أحيط علماً بمدى تقدمه أولاً بأول ، وذلك بخلاف المتعلم الذى لا يعرف شيئاً عن مقدار ما حققه من تقدم . ويعرف المتعلم ما حققه من تقدم عن طريق اخطاره بصحة أو خطأ كل محاولة أو استجابة يقوم بها أو عن طريق أخطاره بالتقدم الكلى الذى يحرزه فى تعلمه، وذلك عن طريق التقويم الجيد والفعال لما يتعلمه .

استخدام اسلوب التدريب الموزع أو غير الموزع :

لتوضيح معنى التدريب الموزع وغير الموزع نفرض أن شخصاً معيناً منح ٢٠ ساعة للتدريب على عمل معين ، أو لاستظهار عدد من الصفحات في مسرحية مدرسية ، ونفرض كذلك أنه لا يستطيع أن يتدرب أكثر من ساعة واحدة فى اليوم ، فمعنى ذلك أن يتدرب لمدة عشرين يوماً . وإذا استطاع الفرد أن يتدرب مدة أربع ساعات فى اليوم ، ففى هذه الحالة يمكن للفرد اختصار عدد مرات التدريب وتوزيعها على خمسة أيام . وإذا استطاع أن يزيد من فترة تدريبه إلى ١٠ ساعات فى المرة الواحدة ففى هذه الحالة سيختزل أيام التدريب إلى يومين اثنين فقط . ففى جميع الحالات لم تختلف مدة التدريب ، وأنما الاختلاف فى توزيع ساعات التدريب . فتوزع ساعات التدريب على عدد كبير من الأيام يطلق عليه التدريب الموزع . أما توزيع ساعات التدريب الكلية على عدد قليل من

الأيام فهو ما يطلق عليه التدريب غير الموزع أو التدريب المتصل ، ولكل من التعلم الموزع وغير الموزع مزاياه وعيوبه ، ويتوقف الأمر على طبيعة المادة أو وجوه النشاط المراد تعلمها ، وكذلك على مرحلة التعلم التى وصل إليها المتعلم. فالتدريب الموزع يجنب الفرد عدم الكفاية فى التعلم التى يسببها التعب والملل ، كما يصلح هذا النوع من التدريب بالنسبة لبعض المواد التى تتطلب قدراً من التذكر الأولى ، ولكن قيمة التدريب الموزع عادة ما تقل إذا وصلت المادة المراد تعلمها إلى مستوى معين من التعقيد . وقد وجد أن التدريب غير الموزع الذى يتبعه تدريباً موزعاً أكثر صلاحية بالنسبة لتعلم الأفكار والأصول ، والعكس بالنسبة لتعلم المهارات الحركية . هذا بالإضافة إلى أن التدريب غير الموزع أكثر صلاحية بالنسبة لحل المشكلات التى تتضمن استدلالاً منطقياً Legical reasoning ففى احدى التجارب أعطى لعدد من طلاب الجامعة ٢٠ دقيقة لحل بعض المسائل[١] ، وقد وجد أن الطلاب الذين عملوا دون انقطاع لايجاد حل للمسائل وصلوا إلى نتائج أفضل من تلك التى وصل إليها الطلاب الأخرون الذين كانوا يعملون فى الحل لمدة دقيقة واحدة ثم يستريحون نصف دقيقة بعد كل محاولة ثم يعاودون المحاولة مرة أخرى .

مشاركة المتعلم :

كل تعلم فعال يقوم على مشاركة المتعلم ، ولا خير فى تعلم يقوم على سلبية المتعلم وايجابية المعلم . فالمتعلم هو محور العملية التعليمية ويجب ألا يكتفى فى تعلمه بالمشاهدة بل يجب أن يشارك فى الجهد التعليمى بكافة الصور والأشكال .

ويحتاج المتعلم إلى قدر من التوجيه أثناء عملية التعلم ، وعملية التوجيه

(1) A. B. Shak'ee, and B.S. Jones Distribution of Practice Prior of Verbal Reasoning Problems, Exp. Psych., 1983, 4 : 431-443

يجب أن تقتصر على مساعدة المتعلم على اكتشاف أخطائه ، وتشخيص الصعوبات التى تواجهه ، وتوجيه نشاط الفرد لتحقيق الأهداف المرجوة . ولاشك أن طريقة التدريس لها أثر كبير على عملية التعلم ، وأياً كانت طريقة التدريس المستخدمة فإن الطريقة المثلى هى التى تقوم على مشاركة ونشاط المتعلم بحيث يصبح محوراً للعملية التعليمية ، هذا بالإضافة إلى أن استخدام الوسائل التعليمية المعينة يعمل على تيسير عملية التعلم ، وتشويق المتعلم وحفزه .

التعلم الفعال الجيد: كيفية تحقيقه :

الو اقع أن الوصول إلى تعلم فعال وجيد يهم الكثير من الناس . فيهم المعلمون مثلاً أن يصلوا بجهدهم إلى تحقيق مثل هذا التعلم بالنسبة لطلابهم ، ويهم المشرفون على البرامج التدريبية المتعددة - والتى تعقد للعاملين بمختلف المنشآت التجارية والحكومية والاجتماعية وغيرها لزيادة كفاية هؤلاء العاملين وتطوير خبراتهم وتزويدهم بالجديد فى مجال عملهم - أن يصلوا بجهدهم هذا إلى تحقيق تعلم فعال وجيد بالنسبة للمتدربين . كما أن الوصول إلى تعلم جيد وفعال يهم كل فرد يقبل على عملية تعلم جديدة ، حتى يمكنه تحقيق أهداف التعلم بأقل جهد وأقل تكلفة .

ولكى نصل إلى هذا التعلم الفعال والجيد ، يجب مراعاة الأمور الآتية :

١ - أن يخطط دائماً لعملية التعلم ، بحيث يكون الهدف واضحاً أمام المتعلم . ويجب أن يكون الهدف واقعياً ممكن التنفيذ ، وإذا كان الهدف كبيراً أو بعيداً يمكن تقسيمه إلى أهداف صغيرة وقريبة ، حتى يكون ذلك دافعاً للمتعلم على الوصول إليها .

٢ - أن يكون المتعلم مهيأ ومستعداً لعملية التعلم .

٣ - أن تراعى استعدادات وقدرات المتعلم ومستؤى نضجه فى كل عملية تعلم. فالمتعلم لن يستطيع تعلم أو اكتساب خبرة أعلى من مستوى استعداداته وأعلى من مستوى نضجه .

٤ - أن يستخدم من أساليب التعلم ما يناسب المتعلم من ناحية عمره وخبراته وظروفه وامكانياته .

٥ - أن ترتبط الأشياء المراد تعلمها بحياة الدارسين وواقعهم ، فهذا ولاشك يحفزهم على التعلم .

٦ - أن تستخدم الانفعالات المعتدلة كأسلوب لتحريك سلوك المتعلم . فقليل من التوتر والقلق إذا ساد المتعلم والموقف التعليمى أدى ذلك إلى نتائج إيجابية ، ولكن يجب أن نحذر كل ما يثير القلق الشديد للمتعلم لأن ذلك يعوق عملية التعلم لا ييسرها .

٧ - أن تستخدم الحوافز الإيجابية والسلبية بمهارة فى توجيه سلوك المتعلم ودفعه .

٨ - أن يشارك المتعلم بايجابية فى عملية التعلم وأن تهيئ له جميع فرص الممارسية فى الموقف التعليمى .

٩ - أن يخطر المتعلم بتقدمه أولاً بأول حتى يتعرف على مدى تقدمه ويتعرف على أخطائه ويتجنبها .

١٠- أن يستخدم المشوقات والمعينات السمعية والبصرية فى عملية التعلم كلما كان ذلك ممكناً .

١١- أن يختار ويهيأ المكان بحيث يكون مناسباً لعملية التعلم ، وأن يكون بعيداً عن كل ما يصرف انتباه المتعلم أو يشتته .

١٢- أن تراعى الفروق الفردية بين المتعلمين وأن توضع هذه الفروق فى الاعتبار دائماً أثناء عملية التعلم .

١٣- أن توضع فى الاعتبار جميع الظروف والأحوال التى تساعد المتعلم على نقل تعلمه Transfer of learning إلى مواقف الحياة المختلفة ، فالكثير من الخبرات التعليمية التى يحصلها المتعلم داخل الفصول الدراسية لا خير فيها أن لم يستطع المتعلم نقلها واستخدامها فى مواقف الحياة التى تواجهه فى حياته اليومية .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - عرف عملية التعلم ووضح أنواعه .

٢ - عملية التعلم مستمرة بالنسبة للأنسان : من المهد إلى اللحد . ناقش هذه العبارة .

٣ - أشرح الأسس التى تقوم عليها نظريات التعلم الآتية :

(أ) المحاولة والخطأ .

(ب) التعلم الشرطى .

(جـ) التعلم بطريق الاستبصار .

٤ - تقوم عملية التعلم على ثلاثة شروط رئيسية : النضج والممارسة والدافعية. ناقش هذه العبارة . وهل النضج وحده أو الممارسة وحدها كافية لكى يحدث التعلم .

٥ - أشرح أهم المميزات التى تختص بها منحنى تعلم المهارات .

٦ - إلى أى حد يستطيع الأنسان أن يتعلم ؟

٧ - أشرح المقصود بما يأتى :

(أ) التدريب والتعلم الموزع وغير الموزع .

(ب) مشاركة المتعلم فى عملية التعلم

٨ - تتأثر عملية التعلم وفاعليتها بالمعلم والمتعلم وبالمادة المراد تعلمها وبأسلوب التعلم المستخدم . ناقش هذه العبارة .

٩ - اعرض بعض نصائح تؤدى فى حالة الأخذ بها إلى تمكين المتعلم من الوصول إلى تعلم فعال وجيد .

الفصل الثالث عشر

التفكير كسابق وملازم ولاحق لكل سلوك

تختلف الآراء حول حقيقة التفكير . وهى فى تفصيلاتها لا تهم إلا المتخصص فى المجالات النفسية . وكل فرد مزود بعدد من الطرق التى يستطيع بواسطتها أن يتعامل مع الخبرة . وهذه الطرق تعمل على اضفاء بعض المعنى للاحساسات التى تزود بها الفرد مختلف الحواس . فكل فرد له ذكريات عن أحداث الماضى ، مكا أنه قد يتصور ما يمكن أن يحدث فى المستقبل . ويستطيع الفرد أن يضع هذه الأشياءِ جميعاً فى نماذج مختلفة فى محاولة للوصول إلى ماهو مفيد فى مواجهة مختلف المواقف . وهذه العملية يطلق عليها التفكير . ويختلف التفكير فى هذا عن التخيل وأحلام اليقظة . ففى حالة التخيل وأحلام اليقظة قد يتصور الفرد أنه أصبح غنياً أو عظيماً أو بطلاً ، ولكن التفكير غالباً ما يكون غرضياً Purposeful وواقعياً Realistic إلى حد كبير ، وذلك بهدف الوصول إلى حل لمشكلة معينة تواجه الفرد .

وعادة ما يلجأ الفرد إلى التفكير الغرضى أو الاستدلال عندما يواجه صعوبة أو مشكلة من نوع ما ، لأن استخدام الأساليب العادية والروتينية فى معالجة المواقف ، قد تصبح قاصرة عن معالجة هذه الصعوبة أو المشكلة ، وعليه إذا أن يفكر فى طرق جديدة للتعامل معها . كما أن عليه أن يصل إلى بعض التفسيرات والافتراضات وأن يطبقها على هذه الصعوبة أو المشكلة . وهذا التطبيق قد يكون فى الواقع مقصوراً على عقل الفرد نفسه . وكلما زادت معرفة الفرد بحقيقة الصعوبة أو المشكلة التى تواجهه كلما كان أكثر قدرة على التعامل معها . وهذا يعنى أن الخبرة السابقة توجه تفكير الفرد إلى وضع

بعض الفروض المناسبة واختبار صحة هذه الفروض والوصول إلى حل مناسب للصعوبة أو المشكلة التى تواجهه .

ونعطى فيما يلى مثالاً واقعياً لعملية التفكير . نفرض أن شخصاً معيناً تعود الذهاب إلى عمله مستخدماً الترام ، ولكنه استيقظ من نومه متأخراً . فى هذه الحالة يبدأ التفكير ، خصوصاً عندما يجد أن الأساليب القديمة لا تفيد فى حل المشكلة التى تواجهه ، لأنه إذا ذهب إلى العمل مستخدماً الترامك كالمعتاد فإنه قد يتأخر عن عمله ، لذلك فإنه يبدأ فى التفكير فى أساليب أخرى . فقد يفكر فى الذهاب بواسطة الأتوبيس وحينئذ عليه أن يفكر فى أنسب أتوبيس يوصله إلى عمله حتى يصل فى أقل وقت ممكن . وقد يفكر فى الذهاب إلى عمله بواسطة تاكسى لتوفير الوقت ، وعليه فى هذه الحالة أن يقدر المبلغ الذى يتوقع أن يدفعه وأن يقارن هذا بالمبلغ الذى فى جيبه . وقد يكون مع الفرد نقود كافية ولكنه مع ذلك يقرر عدم الذهاب بالتاكسى نظراً لحاجته إلى النقود فى بعض النواحى الهامة الأخرى . وأخيراً يصل الفرد إلى قرار معين بعد تفكير يجرى على شكل مناقشة أو محادثة بين الفرد ونفسه ، وكلها أمور تدور فى عقل الفرد فى ثوان أو دقائق معدودة . والواقع أن ما تقدم ما هو إلا قليل من كثير مما يجرى فى عقل الفرد عندما يواجه مشكلة صغيرة كالسابق ذكرها ، ويفكر فى وسائل حلها . ولنا أن نتصور تنوع وتعقد عملية التفكير إذا تصورنا عشرات المشكلات والصعوبات التى تواجه الفرد ويفكر فيها كل يوم .

ويمكن القول هنا أن شكلاً ما من أشكال التفكير عادة ما يكون مصاحباً لكل عملية توافق وتكيف يقوم بها الفرد وقد يكون هذا التفكير خيالياً أو واقعياً ، منطقياً أو لا منطقياً ، جيداً أو مشوهاً . وكثيراً ما يوصل التفكير الجيد الذى يلجأ إليه الفرد فى مواجهة مشكلات الحياة إلى حلول مناسبة لهذه المشكلات وإلى توافق وتكيف سوى وبناء من جانب هذا الفرد .

مميزات التفكير[1] :

مما تقدم يتضح لنا أن التفكير يتميز بما يأتى :

١ - يعتبر التفكير نوعاً من السلوك ، ومرحلة من سلوك متصل الحلقات فالفرد قد يتأثر باحساسات معينة ، ويدرك مضمون هذه الاحساسات ثم يفكر فى الموقف بناء على ذلك ، والتفكير يبدو وكأنه حيث يدور بين الشخص ونفسه أو بين شخصين مختلفين .

٢ - يلاحظ أن التفكير قد يسبق الحديث أو يصاحبه ، فالتفكير قد يتم بسرعة خيالية تعجز الألفاظ عن ملاحقته أو وصفه . كما أن التفكير عادة ما يسبق كل سلوك وكل تصرف بصدر عن الفرد.

٣ - عادة ما يثير التفكير الحاجة والرغبة لأنه غرضى بطبيعته ، فالفرد يلجأ إليه لكى يجد حلاً لمشكلة تواجهه.

٤ - كثيراً ما يستعاض أثناء التفكير بالمعانى والألفاظ عن الأشياء الحقيقية وعادة ما تتمثل خواص الموقف الذى يواجه الفرد عن طريق مختلف الرموز ثم التعامل مع هذه الرموز ثم التعامل مع هذه الرموز وتنظيمها بطرق لا تتوقف على الإدراك المباشر أو التعامل المباشر مع الأشياء المادية الموجودة فى الموقف . وكثيراً ما يتضمن التفكير بعض الصور الحسية، فقد ذهب بعض العلماء إلى أنه من المحال التفكير بدون تصور المعانى فى الذهن حسياً ، وأنه من المحال مثلاً أن يتصور الفرد المعنى الكلى للأنسان بدون أن يتخيل إنساناً ما ببعض خواصه الحسية، وأنه من المحال أن يتصور الفرد المعنى الكلى للمربع بدون أن يتخيل مربعاً ما ، وأخيراً من المحال أن يتصور الفرد علاقة معينة دون أن يتخيل أطراف هذه العلاقة.

(١) د. يوسف مراد . مبادئ علم النفس العام . دار المعارف ١٩٦٢ .

وخلاصة قول هؤلاء العلماء أنه من المستحيل التفكير بدون ألفاظ أو بدون تخيل صور الألفاظ أو المحسوسات .

وقد اتجه البعض الآخر من علماء النفس إتجاهاً مضاداً للإتجاه السابق وذكروا : أن فى مقدرة الإنسان أن يفكر بواسطة معان أو رموز مجردة ، ولا داعى إلى تصور معانى الأشياء وصور الألفاظ فى الذهن.

وقد يرجع التناقض فى مواقف العلماء إلى الطبيعة الدراسات التى قام بها كل منهم. ولكن يمكن القول أن مقدار ما يتخلل التفكير من صور، يتوقف على مستوى التوتر الذهنى. فإذا كان الموقف الذى يواجهه الفرد بسيطاً محسوساً فإنه عند مواجهة هذا الموقف بالتفكير عادة ما يلجأ الفرد إلى الصور الحسية. فمثلاً إذا طلب منك أن تصف الهرم الأكبر فإنك عادة ما تتصور الهرم بحجمه وشكله ، ولكن إذا طلب منك أن تفكر فى معنى المثل : ما طار طير وارتفع . . . إلا كما طار وقع ، فعادة ما يتجه تفكيرك نحو العلاقة الموجودة بين الارتفاع والترقى ، والهبوط والرجوع إلى الأصل ، ونادراً ما يتصور ذهنك وأنت تفكر فى هذا المثل شكل أو صورة طير وهو يرتفع أو وهو يسقط ، والخلاصة أن ما يتخلل التفكير من صور يتوقف على مستوى التوتر الذهنى ، ففى المثال الأول يهبط مستوى التوتر الذهنى ، لذلك تطغى الصور على المعانى ، أما فى المثال الثانى فيرتفع مستوى التوتر الذهنى لذلك تطغى المعانى على الصور .

٥ - يرى بعض علماء النفس أن التفكير بأنواعه المختلفة يتراوح بين نقيضين : التفكير الخيالى ، والتفكير الواقعى ، فالتفكير الخيالى عادة ما تحدده رغباتنا وشهواتنا ومشاعرنا وقدر من هذا النوع من التفكير موجود فى أحلام اليقظة ، أما التفكير الواقعى فهو موجه نحو يقسمون التفكير إلى عدد آخر من الأنواع مثل التفكير المنطقى والاستنتاجى والتفكير

الابتكارى، ويتطور التفكير بنمو الفـرد . فالطفل يفكر تفكيراً محسوساً، وعندما يكبر يستطيع أن يفكر تفكـيراً مجرداً ومنطقياً وبعدها قد يصل إلى التفكير الابتكارى وهو أرقى درجات التـفكير ، ويعتمد هذا النوع الأخير من التفكير على الخلق والتجديد وايجاد حلول جديدة مبتكرة للمشكلات التى تواجه الفرد .

التعاريف المختلفة للتفكير :

هناك تعاريف كثيرة للتفكير وهذه التعاريف تختلف فى محتواها ومضمونها نظراً لأنها تتعامل مع موضوع معقد ما زال بـعض جوانبه غامضاً يستعصى على الدارسين والباحثين فى مجال التفكير . وسـنعرض فيما يلى لعدد من التعاريف الشائعة للتفكير[1] :

١ - «التفكير هو أعادة تنظيم ما نـعرفه فى أنماط جديدة وخلق علاقات جديدة لم تكن معروفة من قبل» .

٢ - «التفـكير هو ذلك الـنشاط الذى يحـل به الشخص مـشكلة ، ويخـتلف مستوى هذا التفكير حسب حجم المشكلة وامكانيات الفرد وظروفه» .

٣ - «التفـكير هو العـملية التـى ينظم بها الـعقل خبراتـه بطريقة جـديدة لحل مشـكلـة معـينـة أو هو أدراك عـلاقة جـديدة بـين موضـوعين أو عـدة موضوعات بغض النظر عن نوع هذه العلاقة» .

٤ - «التفكيـر هو عملية أخذ المعلـومات التى يدركها الأنسان فـى موقف معين ومزجها مـع تلك المعلومات التـى يتذكرها وبخبـراته السابقة ليكـون منها تنظيمات وتشكيلات جديدة بقصد الوصول إلى نتائج مرغوبة فى المستقبل أو حل مشكلة يواجهها الأنسان» .

(١) د سيد محمد خيـر الله . المدخل إلـى العلوم السـلوكية الـقاهرة مكتـبة الأنجلو المـصرية ص ١٤٧٥-١٤٧ .

٥ - «التفكير هو نشاط ديناميكى يهدف لمساعدة الأنسان على الوصول إلى ما يحتاجه أو حل المشكلات التى تقابله فى الحياة اليومية» .

٦ - «التفكير عملية تهدف إلى توليف صيغ Forms لمضامين Contents ومضامين لصيغ فى اتجاه مزدوج . اتجاه يبدأ من الكليات إلى الجزئيات فى نشاط غايته التحليل واستنباط المعنى Deduction[1] واتجاه يبدأ من الجزيئات إلى الكليات فى نشاط غايته التركيب والبناء والاستقراء Industion[2]» .

٦ - «التفكير هو أدراك علاقات بين عناصر موقف أو مشكلة يراد حلها مثل أدراك العلاقة بين المقدمات والنتائج وأدراك العلاقة بين العلة والمعلول أو السبب والنتيجة أو أدراك العلاقة بين شئ معلوم وشئ غير معلوم أو أدراك العلاقة بين العام والخاص» .

٧ - «التفكير هو نشاط عقلى يستخدم فيه الرموز مثل الصور الذهنية والمعانى والألفاظ والأرقام والذكريات والأشارات والتعبيرات والإيماءات التى تحل محل الأشياء والأشخاص والمواقف والأحداث المختلفة التى يفكر فيها الشخص ، بهدف فهم موضوع أو موقف معين» .

الانماط المختلفة للتفكير :

هناك أنماط وأشكال مختلفة للتفكير نذكر منها :

---

(١) من أمثلة التفكير الاستنباطى : كل مثلث مجموع زواياه الداخلة ١٨٠ درجة ، س ص ع مثلث . مثلث س ص ع مجموع زواياه ١٨٠ درجة ويمثل هذا اتجاهاً من الكليات إلى الجزئيات .

(٢) من أمثلة التفكير الاستقرائى دراسة عدد كبير مختلف المثلثات وقياس زوايا كل مثلث الداخلة والوصول من ذلك إلى الحقيقة . أن مجموع زوايا المثلث الداخلة تساوى ١٨٠ درجة - ويمثل هذا اتجاهاً من الجزئيات إلى التعميم والكليات

١ - التفكير الملموس أو المحسوس Concrete Thinking :

والتفكير الملموس يدور حول أشياء ملموسة ومحسوسة نراها أو نسمعها أو نعايشها فى حياتنا .

ومن أمثلته تفكير الفرد فى مختلف الأمور المادية الملموسة التى تحيط به فى حياته اليومية . وتحتاج مسائل الحساب التى يدرسها الطفل فى المدرسة الابتدائية والمتصلة بالبيع والشراء والمساحات والحجوم وغيرها إلى مثل هذا النوع من التفكير المحسوس ، الذى عادة ما يقدر عليه الطفل العادى في المدرسة الابتدائية .

٢ - تفكير مجرد Abstract Thinking :

والتفكير المجرد هو عكس التفكير الملموس . وفى التفكير المجرد عادة ما يتم التعامل مع أمور معنوية ورمزية غير ملموسة وغير محسوسة . ويدور هذا النوع من التفكير حول مفاهيم معنوية مجردة مثل الديمقراطية والحرية وما وراء الطبيعة . وكلها أمور لا يمكن حسها أو لمسها مادياً ولكنها أمور مجردة يتم التعامل معها عقلياً .

والفرد العادى عادة لا يستطيع التفكير المجرد إلا ابتداء من مرحلة المراهقة وما بعدها . وعدم قدرة الفرد عندما يكبر على التفكير المجرد يعنى عادة تخلف وقصور فى قدرات الفرد العقلية .

٣ - تفكير موضوعى Objective Thinking :

وهذا النوع من التفكير يعتمد على الحقائق والمعلومات الثابتة ذات الوجود الفعلى الموضوعى وعادة ما يدور التفكير الموضوعى حول بعض مشكلات واقعية نعانيها كمشكلة التعليم أو الاسكان أو المواصلات . وبمقتضى هذا النوع

من أنواع التفـكير تحدد المشكلة التى يـدور التفكير حول ايجاد حـل لها وتحلل إلى أبعادها المختلفة وتجمع البيانات والمـعلومات والحقائق الثابتة ، وهذا يوصل إلى أصدار حكم على مسألة معينة أو الوصول إلى حل للمشكلة المعروضة .

ومن الأمثلـة الأخرى المعروفة للتـفكير المنطـقى الموضوعى هذا التـسلسل الفكرى والاعتماد على المعلومات والحقائق الثابتة فى تمارين الهندسة التى تحتاج إلى برهنـة منطقية والـتى تدرس بالمدرسة الأعـدادية والثانوية فـى بلادنا . . . فلكى يـبرهن الطالب علـى صحة أو عدم صحة فـرض معين فإنه يعتـمد على المعلـومات والحقائـق المتاحة له ويـتسلسـل معها سعـياً وراء الحكم المـوضوعى وأثبات صحة أو عدم صحة فرض معين أو الوصول إلى برهان سليم لموقف من المواقف أو قضية من القضايا .

٤ - التفكير الناقد Critical Thinking :

ويشمل هذا النوع مـن التفكير اخضاع الم علومات الـتى لدى الفرد حول موضوع أو مسألة مـعينة لعملية تحلـيل وفرز وتمحيص لمعرفة مدى مـلائمتها لما لديه من معلومات سـابقة ثبت صدقها وثباتها وذلك بغرض الـتمييز بين الأفكار السليمة والأفكار الخاطئة .

٥ - التفكير الابتكارى Creative Thinking :

وهو ذلك التفكيـر الخلاق الذى ينتج عنه حلول مبتـكرة أو أفكار أو أشياء أو طريقة حياة جديدة للناس تختلف عما هو معروف وقائم فى المجتمع .

وعادة ما يكون الفرد الذى يـتمتع بتفكير ابتكارى سابق بـفكره لفكر أفراد المجتمع الآخريـن وكثيراً ما تواجه بعـض أفكاره بالرفض والمقاومـة من جانب الآخرين حتى تثبت قيمتها وفائدتها لأفراد المجتمع فيتبنونها وتقل مقاومتهم لها.

ونظراً لأهمية التفكير الابتكارى فسوف نناقشه بشئ من التفصيل فى آخر هذا الفصل من الكتاب .

٦ - التفكير غير الواقعى Unrealistic Thinking :

ويتمثل فى ذلك النوع من التفكير الذى يقوم به الفرد ليس معتمداً إلا على قدر ضئيل من الحقائق والمعلومات الصحيحة . وهذا النوع من التفكير لا يرتبط بالواقع ويلمسه .

وقدر من التفكير غير الواقعى يجرى فى أحلام اليقظة التى يقضى معها الأفراد بعض أوقاتهم والتى عادة ما يلجأ إليها الأفراد (عن غير قصد) علهم يجدون فيها حلاً متوهماً لمشكلاتهم والراحة النفسية وتخفيض التوتر والقلق .

٧ - التفكير الخرافى :

وهذا النوع من أنواع التفكير كان يلجأ إليه الأنسان الأول عندما كان يقف عاجزاً أمام تفسير بعض الظواهر الطبيعية الغريبة والمدمرة كالفيضانات المدمرة والزلازل والبراكين وأمام المرض المعضل والموت . فكان الأنسان يواجه هذه الأمور بتفكير خرافى بعيداً كل البعد عن الواقع والعلمية . والأنسان الأول كان معذوراً فى سلوكه هذا نظراً لنقص المعلومات التى كانت متوافرة لديه ولعجزه عن تفسير هذه الظواهر الغريبة . وقد هداه هذا التفكير الخرافى إلى تفسير هذه الظواهر على أنها غضب من الآلهة أو أنها مس من الجن والأرواح الشريرة التى تسكن المريض . . . الخ .

٨ - التفكير الخاطئ والمشوه Distorted Thinking :

ويطلق على هذا النوع من التفكير الذى لا يعتمد على منطق علمى سليم والذى لا يقوم على قدر كاف من المعلومات والبيانات والحقائق الثابتة ، مما

يوصل الفرد إلى فهم خاطئ للمسائل التى تقابله ويعوقه عن الوصول إلى القرارات والاستنتاجات السليمة بالنسبة للمشكلات والمواقف التى تصادفه فى حياته .

والكثير من الأفراد الذين لم يتدربوا على التفكير العلمى والموضوعى عادة ما يكون تفكيرهم مشوهاً .

وسوف نعرض فيما يلى كيف يمكن تجنب التفكير الخاطئ والمشوه :

التفكير الخاطئ والمشوه وكيف يمكن تجنبه :

نعرض فيما يلى بعض مقترحات تساعد على المباعدة بين الأفراد وبين التفكير الخاطئ والمشوه .

١ - ضرورة اعتماد التفكير على قدر كاف من الحقائق والمعلومات الصحيحة . فالتفكير فى موضوعات أو مسائل معينة دون أن يكون لدى الفرد هذا القدر الكافى من المعلومات والحقائق كثيراً ما يوصل الفرد إلى استنتاجات وأحكام خاطئة .

٢ - البعد عن التعصب والجمود لأنهما يعتبران من أعداء التفكير الجيد . فالشخص المتعصب لقضية أو موقف من المواقف عادة ما يرى الكثير من الحقائق والأمور التى تتفق مع تعصبه ووجهة نظره وعادة ما يغفل بقية الحقائق والمعلومات الأخرى .

والجمود يتمثل فى اعتياد بعض الأفراد التفكير فيما يقابلهم من مشاكل ومواقف بأسلوب واحد جامد لا يغيرونه مهما تغيرت طبيعة وظروف هذه المشكلات والمواقف والأحوال .

٣ - الاعتماد على الخبرة السابقة وتدعيم هذه الخبرة يساعد الفرد على التفكير.

فكلما كان الفرد لديه خبرات متنوعة ومتعددة ومتعمقة بالنسبة للموضوعات والمسائل والمشاكل التى يفكر فيها كلما كان أكثر قدرة على التعامل معها وتحليلها والألمام بمختلف عناصرها وأبعادها . فالفرد عندما يفكر فى مسألة أو قضية أو مشكلة ما عادة ما يعتمد فى ذلك على رصيده من الخبرة السابقة .

٤ - الابتعاد عن التعميم الخاطئ Faulty generalization فبعض الأفراد يتضمن تفكيرهم قدراً من هذا التعميم الخاطئ . ومن أمثلة التعميم الخاطئ أن يقال : «أن الشباب الجديد لا يحتمل المسئولية» أو «أن كل الموظفين الحكوميين معوقين» أو «أن الزواج كله مشاكل» أو «أن كل التجار جشعون» أو أن «العرب عاطفيون لا يمكنهم التفكير المنطقى» . والتعميم الخاطئ يسيئ أساءة كبيرة لعملية التفكير .

وعلى الفرد عندما يفكر فى قضية أو مسألة معينة أن يأخذ حذره عند التعميم من الخاص للعام .. فما ثبت صحة بالنسبة لعدد صغير من الأفراد قد لا يثبت صحته بالنسبة لكل الأفراد ، وألا يكون الفرد قد عمم تعميماً خاطئاً .

٥ - وضع كل المعلومات والبيانات والحقائق المتاحة فى الاعتبار عند التفكير وعدم اغفال جانب منها : فقد يفكر الفرد فى مشكلة من المشكلات ويبحث عن حل مناسب لها ولكنه عندما يتعامل مع المشكلة ويفكر فى حل يضع فى اعتباره بعض الحقائق ويغفل بقيتها . وهذا يسيئ أساءة كبيرة للتفكير ويشوهه . ومن الأمثلة البسيطة الدالة على ذلك : حالة الفرد الذى يفكر فى الزواج ولكنه عندما يفكر فى الزواج يركز على مشكلات ومساوئ الزواج ولا يضع فى الاعتبار الجوانب الموجبة المفيدة لهذا الزواج .

١ - تجنب الخلط بين الارتباط Correlation والسببية Causation فالارتباط الموجب القوى بين ظاهرتين لا يعنى أحداهما سبب الأخرى .

ومن الأمثلة التى توضح ما تقدم : حالة الباحث الذى وجد ارتباطاً موجباً بين ذكاء الأفراد وعدد مرات ترددهم على الأطباء . فاستنتج خطأ أن الذكاء يؤدى بالأفراد إلى اعتلال الصحة والمرض مما يجعلهم يكثرون من التردد على الأطباء ، أى أن الذكاء سبب المرض . ولكن بالدراسة المتأينة والنظرة الموضوعية المتعمقة ثبت عكس ما استنتجه الباحث . فقد اتضح أن الأفراد الأذكياء ليسوا أكثر مرضاً من غيرهم ممن هم أقل ذكاء ولكن هؤلاء الأفراد الأذكياء أكثر حرصاً على صحتهم وتقديراً لأهميتها مما يجعلهم يكثرون من الذهاب إلى الزطباء كلما شعروا بمرض أو ألم . فليس الذكاء هو سبب المرض البدنى .

دور المدرسة فى تنمية التفكير :

ترددت كلمة التفكير على ألسنة الكثير من الخبراء والمتخصصين والمربين الذين اشتركوا فى مؤتمرا تطوير التعليم الجامعى والعالى التى انعقدت فى السنوات الأخيرة . وقد رأى بعض المشتركين فى هذه المؤتمرات أن التعليم بصورتـه الحالية يهدف إلى تزويد الطلاب بقدر وافر من المعلومات دون أن يكون لهذه المعلومات صدى فى نفس الطالب أو معنى حياته ، يحث يكون مصير معظم هذه المعلومات إلى الأهمال والنسيان بعد التخرج ، وقد وصف بعض أعضاء هذه المؤتمرات الطالب والمتعلم فى بلادنا على أنه مجرد مجمع للمعلومات لا أكثر ولا أقل . وقد اجتمع رأى بعض المشتركين على عدم قيام كليات ومعاهد التعليم العالى بأهم وظيفة من وظائفها وهى تزويد الطلاب بأسلوب التفكير السليم .

وقد اتضح فى مختلف المجالات الدراسية أن هناك عدداً كبيراً جداً من المواد التي ينبغى على الطالب دراستها حتى يلم بمختلف نواحى الخبرة فى هذا المجال ، وبالرغم من هذا العدد الضخم من المواد الدراسية فإنه من المتعذر على معاهد التعليم أن تقدم للطالب كل ما يحتاجه فى الحياة العملية من معلومات وخبرات ، فالمواد التى ينبغى على الطالب دراستها فوق كثرتها وتعددها ، فى تغير وتطور مستمر حتى يمكن أن تقابل التقدم العلمى والتكنولوجى الذى يسير بسرعة كبيرة . وقد أظهرت هذه المشكلة أهمية تزويد الطالب بطريقة للتفكير السليم . فليس من المهم مثلاً بالنسبة لطالب كلية الهندسة أن يعرف ويستظهر - كما هو حادث فعلاً - عدداً لا حصر له من المعادلات والقوانين فى الكهرباء والميكانيكا والرياضة والطبيعة والكيمياء وغيرها، فهذه المعادلات والقوانين محفوظة فى مختلف الكتب والمراجع ، وليس العلماء والمخترعين والمهندسين العالميين من لا يحفظ كل هذه المعادلات من الضرورى شغل طاقات العقل المحدودة بحفظها جميعاً . فهناك من والقوانين لأن عقولهم مشغولة بما هو أهم من ذلك ، فهى مشغولة بالكشف والابتكار والتجديد ، ورفى هذا الاتجاه يوجهون كل طاقتهم العقلية . وقد يتساءل البهض ماهو المهم اذن بالنسبة لطالب الهندسة ؟ والجواب : أن التأكيد يجب أن يكون على التفكير الابتكارى وعلى القدرة على الكشف وأدراك العلاقات والربط بين الدراسة النظرية والتطبيقات العملية بدلاً من أن يكون التأكيد على معرفة حلول روتينية لمختلف المسائل وحفظ عدد لا حصر له من النظريات والقوانين والمعادلات كما سبق أن ذكرنا .

والمدرسة الابتدائية والاعدادية والثانوية بكافة أنواعها مسئولة عما يعانيه التعليم الجامعى . والمعلمون مسئولون مسئولية مباشرة عن فشلهم فى توجيه الطلاب إلى التفكير بدلاً من تركيزهم على الاستظهار «الصم» الأجوف .

والواقع أن تدريب المعلمين لكى يصبحوا موجهين للتفكير داخل الفصل أمر عيسى ليس باليسير . فهذا يحتاج منهم إلى تدريب طويل وخبرة وبصيرة وفهم لطبيعة التفكير وديناميكيته وطرائقه المختلفة .

وهناك عدد من العوامل التى تتفاعل وتتكاتف لتؤدى إلى أهمال التفكير فى المجال المدرسى ، ومن هذه العوامل :

١ - المعلم :

فبعض المعلمين لا يعرفون إلا القليل عن عملية التفكير وعن أسلوب استثارة اهتمام الطلاب للتفكير فى مختلف الظواهر والمواقف التى تقابلهم فى حياتهم ، هذا بجانب قلة معرفة هؤلاء المعلمين بأنواع التفكير وطرائقه وأساليبه مما يجعلهم لا يوجهون اهتماماً خاصاً لهذه الناحية الحيوية .

ويستطيع المعلم باستخدام طريقة التدريس المناسبة أن يؤكد على أهمية التفكير بالنسبة للطلاب . فالمدرس الذى يقضى وقته داخل الفصل يحاضر طلابه وهم فى سلبية تامة يتلقون المعلومات دون تحليل أو مناقشة أو أدراك مدى صلة هذه المعلومات بحياتهم ، لا يشجعهم على التفكير . والمعلم لديه الكثير من الوسائل التى يستطيع بواسطتها تدريب الطلاب على طرق التفكير المناسبة . ويمكنه تحقيق ذلك عن طريق السماح بالاختلاف فى الآراء وتقبلها وتحليلها ومناقشتها مناقشة موضوعية وأشراك الطلاب فى جميع ما يدور فى الفصل من مناقشات وآراء . وتعتبر الأسئلة احدى وسائل المعلم الناجح لتحقيق الأهداف السابقة . وهناك نوعان رئيسيان من الأسئلة : أسئلة الحفظ والاستظهار ، وأسئلة التفكير التى تعتمد على أدراك العلاقات وعلى الفهم ، وقد لوحظ أن أسئلة التفكير تستثير اهتمام الطلاب وتشيع جواً محبباً فى الفصل لما تتطلبه الاجابة على هذه الأسئلة من القدرة على الحكم الصحيح

والتحليل والتنظيم والمقارنة والفهم والبصيرة والمنطقية .

والمعلم مسئول مسئولية مباشرة عن تخريج جيل من المواطنين يحسنون التفكير . وهذا الجيل إذا تدرب على أسلوب التفكير السليم أصبح فى غير حاجة إلى أثقال كاهله بقدر كبير من المعلومات فى معاهد التعليم المختلفة ، ذلك لأن أسلوب التفكير يوجه سلوك الفرد فى الحياة ، ويمكنه من استخدام ما حصل عليه من معلومات وخبرات فى مواجهة مواقف الحياة المختلفة . كما يستطيع الفرد أن يحصل على المزيد من المعلومات والخبرات عن طريق قراءاته المختلفة واحتكاكاته بالحياة . فعملية التعلم لا تحدث داخل الفصل فقط ، بل هى عملية متصلة ومستمرة من المهد إلى اللحد .

والطلاب الذين يخرجون إلى الحياة العملية مزودين بأسلوب تفكير سليم عادة ما يصبحون صالحين لأنهم يكونون أقدر من غيرهم على أن يحسنوا الحكم على ما قد يقابلهم من مشكلات وعقبات . وقد لوحظ أن المواطن الذى يحسن التفكير لا يمكن أن يقع فى براثن الرجعية بكافة صورها أو أن يعتنق المدركات والفلسفات الخاطئة التى قد تسيئ إليه أو غيره أو إلى قضايا وطنه .

٢ - المنهج الدراسى :

إذا كان المنهج بمعناه الواسع عبارة عن مجموع الخبرات التى يحصل عليها الطلاب داخل المعهد التعليمى أو خارجه ، كان من اللازم أن يؤكد المنهج على عملية التفكير ، ولا يكتفى هذا المنهج بتوصيل قدر من المعلومات والخبرات للطلاب . فالتفكير هو الذى يمنح هذه المعلومات والخبرات قيمة عندما يخرجون للحياة العملية ، حيث يستطيع الطلاب أن ينسجوا هذه المعلومات والخبرات فى أطار من الواقعية .

وتأكيد أهمية التفكير يجب أن يكون من أهداف منهج أية مادة دراسية وهذا القول يصدق على جميع المواد بلا استثناء . وقد يعتقد البعض أن هدف منهج مادة كالجغرافيا هو توصيل قدر من المعلومات للطلاب عن البلدان المختلفة : موقعها ومناخها وتضاريسها ومواردها وعمل السكان بها . . . الخ . ولكن الأمر لا يقتصر على مجرد توصيل هذه الم علومات . فهناك قدر كبير من العلاقات القائمة بين مختلف الظواهر الطبيعية والعلاقات الأنسانية والنشاط السكانى بحيث تلعب الظروف الجغرافية دوراً هاماً فيها ، وهذا الأمر وغيره يستثير ولاشك تفكير الطلاب . فظاهرة الاستعمار القديم والحديث مثلاً يمكن أن تفسر على أساس من دراسة الظروف والأحوال الجغرافية والموارد الاقتصادية للدول المتخلفة والدول المتقدمة تكنولوجيا . كما أن الظروف الجغرافية لها أثرها على نشاط السكان وعلى لغتهم وعلاقاتهم بغيرهم من الدول ، كما أن مختلف الأنشطة الاقتصادية للدولة ترتبط ارتباطاً كبيراً بالنواحى الجغرافية . فمادة الجغرافيا ليست مادة جامدة لا حياة فيها ، ولكنها تعبر عن السلوك والنشاط الأنسانى ، وهى مادة كغيرها من المواد الدراسية غنية بالمواقف التى تتطلب قدراً من التفكير والفهم وأدراك العلاقات .

٣ - الامتحان واثره على التفكير :

والامتحان مسئول عن توجيه اهتمام المعلم والطالب إلى عملية التفكير. فإذا كان الأمتحان يتكون من أسئلة تعتمد أساساً على الحفظ والإستظهار، عرف الطالب والمعلم الطيق إلى النجاح، وكان كل التركيز على الحفظ والإستظهار ولا شيئ غير ذلك ما دام هذا هو أقصر الطرق للنجاح. أما إذا كانت أسئلة الأمتحان تقيس مدى إدراك الطالب للعلاقات القائمة بين مختلف أجزاء المنهج، ومدى فهمه للظواهر المختلفة، وإستخدامه لما حصل عليه من خبرات ومعلومات فى مواقف الحياة، فإن هذا ولا شك يؤدى إلى زيادة

الإهتمام بــالفهم والتفكــير، كما يؤدى إلى خــروج الطلاب إلى الحياة العــملية مزودين بأهم سلاح- سلاح الــتفكير- الذى يستطيعون إستخــدامه فى مختلف المجالات وفى مختلف مواقف الحياة. وهذا السلاح بلا شك يمنح الطالب قدرة على إستخدام ما حصل عليه من معلومات فى مــختلف المعاهد التعليمية عندما يخرج إلى الحياة العملية.

دور المعلم فى المباعدة بين الطالب وبين التفكير المشوه والخاطئ:

يلاحــظ أن بعض النــاس يفكــرون تفكيــراً مشوهــاً خاطئــاً بسبب بــعض المدركات الخــاطئة التى يعــتنقونهــا أو بدافع من النــفاق الإجتماعى أو الــدعاية الركزة أو المصلحة الشخصية أو التبرير وغيرها من العوامل.

ويستطيع المعلم أن يوجه الطلاب إلى طــريقة التفكير السليم. وأول خطوة فى ذلك المجــال هو أن يبدأ المدرس بــنفسه أولاً فيــقوم أسلوب تفــكيره، لأن خاقد الــشئ لا يعطــيه. وهناك عــدد كبير مــن العوامل الــتى تؤثر عــلى قدرة الطلاب على الــتفكير السليم وقدرتــهم على حل المشكلات التى تــواجههم فى حياتهم الــعملية. ومن هذه العوامــل مستوى الذكاء الذى إتضــح أن بينه وبين التفكير عــلاقة موجبة. وتؤثر الخبرة السابقــة للفرد وحالته النفسيــة والإنفعالية وإتجاهاته وقــيمه على التفــكير، وسوف بمناقــشة بعض هذه العوامــل بشئ من التفصيل فيما يلى:

الخبرة السابقة والتفكير:

تؤثر الخبــرة السابقة على تفــكير الطالب، فالــطالب عندما يواجه مــشكلة معينة فإنــه يفكر فى إيجاد حل لها بإســترجاع خبراته السابقة الــتى صادف فيها مشكلة مشابهة وطبق عليها بعض الحلول المناسبة. وقد تنجح هذا الحلول وقد تفشل فــى حل المشكلة الثــانية، والأمر يتوقف عــلى مدى المرونة فى التــفكير

ومدى القدرة على إدخال بعض التعديلات على الحلول السابقة حتى تلائم المشكلة الجديدة.

وقد وجد أن الخبرة السابقة عادة ما تعين الفرد على التفكير السليم المناسب، ولكنها أيضاً قد تعتبر فى بعض الأحيان من دواعى جمود التفكير، خاصة إذا إستمر الفرد فى إستخدام أساليب تفكير محددة فى مواقف متغيرة، لذلك كان من اللازم أن يعود الطلاب على تقويم خبراته السابقة حى لاتصبح هذه الخبرات عائقاً للتفكير السليم بدلاً من أن تكون من العوامل المساعدة.

ويمكن للمعلم أن يباعد بين الطلاب وبين جمود التفكير وذلك بتشجيعهم على رؤية العلاقات الجديدة فى الواقف المختلفة وأن يشجعهم على إستخدام حلول جديدة مبتكرة للمشكلات المختلفة التى تواجههم، وأن يتقبل المعلم هذا الحلول حتى ولو جاءت مغايرة لما تعود عليه. كما أن على المعلم أن يحترم كل رأى يقال فى الفصل حتى ولوجاء مخالفاً لرأى الأغلبية أو جاء مغايراً لأسلوب الجماعة فى حل المشكلات التى تواجهها، وعليه أن يناقش هذا الرأى مناقشة موضوعية منطقية، وبذلك يخرج بتفكير الطلاب من نطاق القوالب الجامدة التى تعتبر من أكبر معوقات التفكير السليم والتفكير الإبتكارى .

الإحباط والتوتر وعلاقته بالتفكير:

أثبتت البحوث والتجارب التى أجريت أن القلق والتوتر يؤثر تأثيراً على تفكير الفرد وعلى قدرته على حل المشكلات التى تواجهه. فالفرد لا يستذيع أن يفكر تفكيراً منطقياً هادئاً وهو قلق أو متوتر أو عندما يواجه الإحباط الشديد. وقد مجد أن جو الفصل يساعد الطالب على التفكير السليم والتفكير الإبتكارى إذا ساده جو من التسامح والحرية. أما إذا خاف الطالب فى حصة الهندسة مثلاً ما قد يسببه له الخطأ من عقاب أو تأنيب، فإن هذا يعوق عملية

التفكير. كما أن التوتر الناتج عن ذلك يشتت فكر الطالب ويحد من قدرته على التركيز.

وعلى المعلم أن يعود طلابه على التفكير الهادئ المتزن وألا يتسرعوا فى إصدار القرارات والإحكام على ما يواجههم من مشكلات ومواقف. فمثلاً إذا قرأ الطلاب بحثاً يقول أن هناك علاقة موجبة بين درجات الذكاء التى يحصل عليها عدد من الأفراد وبين عدد مرات ذهابهم للطبيب. فعليهم ألا يتسرعوا بالقول بأن الناس الأذكياء أكثر تعرضاً للمرض ممن هم أقل منهم ذكاء وقدرة عقلية، ففى هذا القول مغالطة. فالحقيقة هى أن الأشخاص الأذكياء يذهبون للطبيب أكثر من غيرهم ليسَ لأنهم أكثر تعرضاً للأمراض ولكن لأنهم يهتمون بصحتهم بحيث يذهبون كلما أحسوا بالمرض.

الإتجاهات والقيم السالبة كمعوق للتفكير:

وقد تعمل الإتجاهات والقيم الخاصة بالفرد كمعوق لعملية التفكير، ذلك لأن الفرد الذى يتبنى إتجاهاً معيناً أو قيمة يرفض مناقشة الإتجاهات والقيم المعارضة. فالشخص المتعصب دينياً عادة ما يرفض التفكير فى أى موقف ينعلق بمعتقداته الدينية ويرفض مجرد مناقشتها لأن موقفه هو الإنحياز التام لما يعتقدوه دون حاجة إلى مناقشة أو تفكير وهذا يلقى على المعلم مسئولية التبصير بأخطاء الإتجاهات والقيم الجامدة والسالبة على عملية التفكير، وذلك لأنها صورة من صور التعصب الذى هو العدو الأول التفكير.

دور العمل فى تنمية التفكير الجيد بين صفوف العاملين

يجب إلا يقتصر تنمية التفكير على دور المدرسة فى هذا المجال. فبعد خروج الطلاب إلى العمل وإلى الحياة العملية يجب أن يكون للعمل أيضاً دور فى تنمية التفكير بين صفوف العاملين ويجب أن يضع القادة الإداريون ذلك

نصب أعينهم، لأنه فى ظل الأعمال الروتينية وفى ظل تقسيم العمل وفى ظل العمل التى حددت كل خطواته مقدماً قد يجمد تفكير العاملين نتيجة عدم إستثارة العمل لهذا التفكير.

ونعرض فيما يلى بإختصار بعض مقترحات تؤدى إلى إستثارة وتنشيط تفكير العاملين لما فيه مصلحتهم ومصلحة العمل ومساعدتهم على التفكير الموضوعى فى كل ما يواجههم فى العمل من مواقف ومشكلات:

١- تدريب العاملين على أنماط التفكير العلمى والموضوعى ويكون ذلك عن طريق تضمين البرامج التدريبية التى يحضرها مختلف قطاعات العاملين لشئ عن موضوع التفكير وتزويدهم بالتدريبات العملية التى تكسبهم مهارة فى إستخدام أنماط التفكير العملية المختلفة مع تحذيرهم من الأخطاء والمزالق التى يمكن أن يقعوا فيها بالنسبة للتفكير مما يجعل تفكيرهم خاطئاً ومشوهاً. على أن يشرف على هذا النشاط إخصائى فى هذا المجال.

٢- إستثارة تفكير العاملين بالنسبة لكل ما يحيط بهم فى العمل من مشكلات ومواقف وإستدعاء مشاركتهم بالتفكير فى حلها. ومن أمثلة ذلك ما تنبعه بعض المنشأت والشركات الصناعية فى هذا المجال من تصميم إستمارة جيدة تدور حول تحسين العمل وتبسيط إجراءاته تسلم دورياً لجميع العاملين، وتتضمن الأستمارة بياناً عن بعض الأمور التى لا يرضى عنها العاملون بالنسبة للأعمال التى يقوم ورأيهم فى أسلوب تحسينها وتعديلها. كما يذكد العاملون فى الإستمارة أية أعمال يرون أنها تؤدى بأسلوب معقد ويقدمون مقترحاتهم بشأن تبسيط إجراءاتها .

وميزة هذا الأسلوب وغيره أنه يشعر العاملين بالانتماء للمنشأة التى يعملون فيها عن طريق مساهمتهم بالرأى والفكر فى حل الصعوبات والمشكلات التى

تواجه العمل . كما أن هذا الأسلوب يستدعى تفكير العاملين فى كل ما يواجههم فى مجال العمل وينشط تفكيرهم ويستثير ذكاءهم .

٣ - عقد ندوات دورية في مختلف الإدارات يناقش بها العاملون مختلف المشكلات والصعوبات التى تواجهها هذه الإدارات واقتراح وسائل تطوير العمل بها . . ويحسن ألا يكون العدد الذى يحضر هذه الندوات كبيراً (فى حدود عشرين موظف أو عامل مثلاً) . وتعرض فيها مختلف المشكلات والمواقف والمسائل للمناقشة الحرة . ويجب أن يكون الرئيس الذى يدير هذه الندوات دارساً لموضوع التفكير حتى يوجه هذا التفكير وينشطه كما يجب أن يكون هذا الرئيس واعياً لأخطاء التفكير ومزالقه حتى يجنب الأفراد المشتركون فى الندوة الوقوع فيها كما يجب أن يزود المشتركون بكافة المعلومات والبيانات والحقائق حتى يعتمد التفكير ويرتكز على قدر كاف منها .

٤ - عقد جلسات للتفكير المنطلق العاصف Brainstorming وبمقتضى هذا الأسلوب يجتمع العاملون يفكرون تفكيراً منطلقاً من غير حدود أو قيود فى حل مشكلة هامة معينة تعترض العمل . فقد يجتمع مندوبى البيع لاحدى الشركات الصناعية الكبرى لكى يتفكروا ويتناقشوا فى تنشيط مبيعات الشركة وزيادة هذه المبيعات زيادة كبيرة . ويعرض كل مندوب بيع يحضر الجلسة لأفكاره وآرائه المتصلة بتنشيط المبيعات . وعلى رئيس الجلسة تقبل هذه الأفكار والأراء وتقبلها مهما كانت خيالية أو غير ممكنة التنفيذ وتسجل هذه الأفكار والآراء وتناقش . وهدف هذه الجلسة إطلاق الفكر والتقليل من مخاوف وقلق المشتركين عن طريق أشعارهم بأن آراءهم وأفكارهم ستكون موضع تقدير وتقبل ومناقشتها مهماً بدت غريبة وشاذة. وكثيراً التوصل من خلال هذه الجلسات لأفكار مبتكرة جديدة عن

طريق إطلاق طاقات الفكر الخلاق لدى المشتركين فى الجلسة وتنشيط تفكيرهم الإبتكارى وليس التفكير الروتينى المعتاد وذلك بهدف تحقيق تطوير نشاط المنشأة وحل مشكلاتها.

٥- تشجيع العاملين على أن يعرضوا فكرهم أو رأيهم فى كل ناحية من نواحى النشاط اليومى الذى يقومون به فى العمل. فمثلاً إذا قام أحد العاملين بكتابة مذكرة بشأن موضوع معين أو مشكلة لعرضها على رئيس العمل، فإنه يجب أن يشجع كاتب المذكرة على أعمال فكره فيما جاء بالمذكرة وعرض وجهة نظره فى آخر المذكرة مقترحاً الحلول المناسبة وألا يقتصر دور الموظف على مجرد عرض الحقائق والمعلومات المتصلة بها تاركاً للرئيس التفكير فى الحل المناسب. وبهذا الأسلوب نشجع العاملين على التفكير. وفى الوقت نفسه يجب إلا يتعرض الوظف للتأنيب أو التوبيخ والعقاب إذا عرض أفكاراً لا يوافق عليها الرئيس.

ومن المهم أيضاً لكى نستثير تفكير العاملين فى مجال العمل أن تخفف عنهم القيود والألتزام الصارم باللوائح الجامدة التى تجعل الكثير من العاملين يتصرفون فى العمل بصورة آلية بحتة لا نحتاج إلى تفكير أو إستغلال.

التفكير الابتكارى :

الابتكار[١] أساس تقدم الأمم، فحياة الأمم تتوقف على القدرة الإبتكارية لأفرادها. فمن بين صفوف هؤلاء المبتكرين يخرج المجددون والمخترعون فى مختلف المجالات العلمية والإجتماعية والسياسية والإنسانية والفنية. والواقع أن المبتكرين هم الذين يخرجون المجتمع عن جموده ويحركون هذا المجتمع فى

(١) التركير فى هذا الفصل من الكتاب على تنمية التفكير الابتكارى بين التلاميذ ودلك لأن التفكير الابتكارى إدا لم يتم تنميته من الصغر من الصعب تنميته فى الكبر.

إتجاه كل جديد وحسن.

وقد ثبت بالدراسة أن هناك علاقة بين الإبتكار والذكاء. فالأفراد المبتكرون عادة ما يتمتعون بمستوى عال من الذكاء والقدرة العقلية. ولكن ليس كل ذكى مبتكراً.

والأفراد المبتكرون عادة ما يتميزون بحساسية أكبر للمشكلات المحيطة بهم. فلكى يبحث الفرد عن حل المشكلات التى نحيط به أو حل مشكلات البيئة، لابد أن يحس بهذه المشكلات ويحدد طبيعتها. وقد لوحظ أن جميع المخترعين عادة ما يتميزون بهذه الحساسية. فالمخترع لولا إحساسه بمشكلة معينة يعانى منها شخصياً أو يعانى منها الناس، والمخترع لولا إحساسه بالصعوبات الكثيرة التى تواجه الناس فى حياتهم لما دفعه هذا إلى توجيه فكره الإبتكارى نحو حل هذه المشكلة أو القضاء على هذه الصعوبة عن طريق إختراعاته وأفكاره وآرائه.

والأفراد المبتكرون عادة ما يتميزون بإنطلاق وإنسياب أكبر فى الأفكار فيستطيعون مثلاً فى وقت قصير أن يقدموا أفكاراً كثيرة متعددة لحل مشكلة معينة. ويتميز الأفراد المبتكرون أيضاً بالمرونة Flexibility فى الأفكار التى يقدمونها ، فقد لوحظ أن هؤلاء الأفراد يتمتعون بمرونة أكبر فى حياتهم وفى مواجهة المشكلات، كما يمكنهم أن يعدلوا من أفكارهم لمواجهة الظروف والمواقف الجديدة.

العوامل المساعدة على الإبتكار :

لا شك أن البيئة المحيطة بالفرد سواء أكانت بيئة منزلية أو مدرسية أو بيئة عمل أو غيرها قد تساعد على الإبتكار وعلى التفكير الإبتكارى وقد تقتل الإبتكار وتعطله. ومن العوامل الموجبة التى تساعد على ذلك ما يأتى :

١ - الإيمان بقيمة الفرد إيماناً لا حدود له والإيمان بقدراته. وهذا الإيمان يعطى الفرد الفرصة لكى يظهر قدراته الخلاقة وأن يخرج الطاقات العظيمة الكامنة فيه. أما معاملة الفرد كآلة أو كترس فى عملية إنتاج كبيراً فهذا يباعد بين الفرد وبين كل خلق وإبتكار.

٢- الإبتعاد عن كل تقويم خارجى للفرد. فمثلاً، يرى عالم النفس روجرز Rogers «أن الفرد عندما يجد نفسه فى جو لا يتم تقويمه فيه على أساس بعض المعايير الخارجية، ولا يتم قياسه على أساس هذه المعايير، فإن ذلك يساعد كثيراً على إشعار الفرد بالحرية وتحريره من الكثير من القيود». فالفرد الذى يحس أن أفعاله وأعماله دائماً موضع تقويم ورقابة خارجية وأن عليه أن يخضع دائماً لمعايير سلوكية جامدة مفروضة عليه، عادة ما يقتل هذا فيه الإبتكار والتفكير الإبتكارى. ويكون كل جهد الفرد موجهاً نحو الدفاع عن نفسه أو الخضوع للمعايير السائدة أو تقليد الغير.

وليس معنى أن نتوقف عن تقويم الفرد على أساس بعض المعايير الخارجية أن نتوقف عن إعطاء ردود فعل لما يقوم به الفرد، لأن فى هذا إهمال للفرد وقتل له ولأفكاره. فمثلاً أن نقول لشخص إخترع شيئاً ما: أعتقد أنه هذا الأختراع لن يمكن تنقيذه عملياً لأسباب معينة» يعتبر هذا نوعاً من ردود الفعل التى لا ضرر منها. ولكن أن تقول أن هذا الأختراع خطر ويجب مقاومته دون ذكر الأسباب، فهذا يعتبر حكماً قائماً على معايير خارجية يعوق الخلق والإبتكار.

٣ - إحاطة الأفراد المبتكرين بجو من التقبل Acceptqnce وليس معنى التقبل أن ندعهم وشأنهم، ولا نهتم أو نلقى بالا لما يفعلون أو يفكرون أو يقولون، ولكن التقبل يعنى أن نتقبل هذه الأفعال والأفكار والأقوال الصادرة عن هؤلاء الأفراد المبتكرين حتى ولو لم تعجبنا أو لم نوافق

عليها، ونعطيها فرصة التجربة وإثبات وجودها أو فرصة إثبات عدم صحتها أو جدواها.

التفكير الإبتكارى ووسائل تنميته :

هناك أساليب كثيرة يمكن للآباء والمعلمين استخدامها لتنمية التفكير الابتكارى فى الأفراد منذ نعومة أظافرهم ، ومن هذه الأساليب ما يأتى :

(أولا) : تشجيع التفكير العاصق والمنطلق :

والتفكير العاصف Brainstorming هو أحد الأساليب التى تستخدمها الجماعات للحصول على أكبر عدد من الأفكار وفيها تعرض مسألة أو مشكلة معينة تتطلب حلاً مناسباً ويطلب من الموجودين أن يهاجموا المشكلة من كل الإتجاهات. وفى حالة إستخدام هذا الأسلوب يجب أن تتاح الحرية لكل الأفراد لعرض أفكارهم مهما جاءت متعارضة مع غيرها ، ومهما كانت هذه الأفكار غريبة وشاذة . ويجب أن يشجع أنسياب أكبر عدد من الأفكار ، وربط بعض الأفكار المعروضة ببعضها للوصول إلى أفكار جديدة .

ويستخدم هذا الأسلوب فى خلق الأفكار وفى تشجيع التفكير الابتكارى فى الكثير من الجماعات : فى الفصل وفى المصنع وفى مجال الإدارة وفى غيرها .

(ثانيا) : تشجيع الحساسية للمشكلات :

سبق أن ذكرنا أن التفكير الابتكارى عادة ما يقترن بحساسية الفرد للمشكلات المحيطة به ، لذلك فمن اللازم تنمية هذه الحساسية لدى تلاميذ المدارس منذ طفولتهم .

فيجب أن يدرب هؤلاء التلاميذ على استخدام حواسهم فى الرحلات والقيام بالملاحظات الناقدة وتسجيل هذه الملاحظات . وهناك الكثير من التدريبات التى يمكن أن تنمى فى التلاميذ هذه الحساسية للمشكلات . ومن أمثلتها أسئلة كالآتى :

ماذا يمكن أن يحدث إذا :

- اخترعت أقراص يتناولها الناس لكى تحل محل الطعام .
- أصبح كل فرد فى هذا العالم أصم .
- ذكر كل فرد الحقيقة عن كل شئ دون مداواة أو مواربة .
- خلقنا جميعاً بأصابع ثلاثة فى اليد الواحدة .
- عرفنا الوقت الذى سنموت فيه .
- جفت المحيطات .

وبالنسبة لكل سؤال سابق يذكر التلميذ فى فترة زمنية محددة كل ما يمكن أن يحدث .

وهناك أساليب كثيرة يمكن استخدامها لتشجيع أنسياب الأفكار وخاصة مع تلاميذ المدارس ، ويتوقف عدد الأفكار على الوقت المسموح به وأيضاً على سن التلاميذ ، لذلك يجب تغيير الوقت المسموح به لانسياب الأفكار لكى يناسب أعمار كل مجموعة . ومن أمثلة التدريبات فى هذا المجال :

١ - سجل على ورقة كل الاستخدامات الممكنة لقالب من الطوب الأحمر ، وذلك فى مدة خمس دقائق .

٢ - أكتب أسماء أكبر عدد من الأشياء التى لها شكل مربع فى حياتنا اليومية ، وذلك فى خمس دقائق .

٣ - إذا شعرت ببرد شـديد ، ماهى الأشياء التى تجلـب لك الدفء والراحة . الزمن المسموح به أربع دقائق .

٤ - إذا شعرت بالحر الشديد أذكر بعض الأشياء الـتى تقوم بها لكى تبعد عنك هذا الشعور . الزمن المسموح به أربع دقائق .

٥ - مصابـيح الكهـرباء «المحروقة» عادة مـا ترمى . كم اسـتخدام ممكـن لهذه المصابيح القديمة ؟ الزمن المسموح به خمس دقائق .

٦ - أذكر ما يمكن أن تتصور من طرق يجعل فيها الماء فى خدمتك .

٧ - إذا وجدت نفسك وحيداً فى البيت فى احدى الأمسيات . أذكر كل الطرق التى يمكنك عن طريقها الترفيه عن نفسك .

٨ - يمكن تشجيع التلاميذ على التفكير الإبتكارى بواسطة عشرات من الأنشطة التى تشجعهم على الإنطلاق بتفكيرهم فى فترة زمنية قصيرة، وكذلك عن طريق تشجـيعهم على الكتابـة فى أية موضوعات إنشاء يـجرون فيها وراء خيالهـم وأفكارهم الغربـية، مع عدم التأكـيد فى هذه الحالة عـلى أخطاء اللغة والهجاء وغيرها .

(رابعا) : تشجيع الأصالة فى التفكير :

لكى ندرب الـتلاميذ وغيرهـم على التفكـير الإبتكارى، يجـب أن نشجع الأصالة Originality وذلك عن طريـق تدريب التلاميـذ على إعطاء إستـجابات غير عادية وغـير شائعة وجديدة، وكذلك عـن طريق تشجيعهم عـلى إستخدام طرق مختلفة وجديدة لعمل الأشياء غير الطرق العادية والشائعة .

ومن أمثلة التدريبات فى هذا المجال ما يأتى :

١- فيما يتصل بالبحوث التى يقوم الطلاب بعملها بالنسبة لبعض المواد ؛كالمواد الإجتماعيـة ويقوم التلاميذ بعرضهـا أمام الفصل . يطلب منـهم المعلم أن

يختـاروا أساليب أخرى جـديدة لعرض نتـائج بحوثهـم على الفصـل غير الأسلوب الشائع والذى كان يتمثل فى قراءة كل تلميذ لتقريره أمام التلاميذ فى الفصـل ويمكن لكل تلـميذ أن يفكر بنـفسه فى أسلوب جـديد لعرض نتيجة دراسـته وبحثه مثل عمـل تمثيلية حول الموضـوع، أو عمل نوة، أو عرض أشياء عن طريق الفانوس السحرى والتعليق عليها، أو إحضار بعض تسـجيلات والـتعلـيق علـيها، أو غيـر ذلك من أسـاليب عـرض متنـوعة وعددهاالكبير للغاية .

٢- يسأل المعلم التلاميذ أن يقف كل واحد مـنهم لبضع دقائق فى نافذة الفصل ويحاول أن يرى أشياء لم يكن يراها من قـبل فى يوم شتاء مطير، ويحاول تسجيـلها على ورقة. فإذا كـتب التلميذ شـيئاً لم يره أو لم يلاحـظه غيره يحصـل على عشـرة درجات، وإذا لاحظ نفس الـشئ إثنان أو ثـلاثة من تلاميذ الـفصل يحصل على خـمسة درجات، وإذا إشترك معه فـى الفكرة أربعة أو خمسة تلاميذ يحصل علـى ثلاث درجات. وهكذا فالتلميذ الذى يلاحظ ملاحظة دقيـقة ويعطى إستجابات غير عاديـة يحصل على درجات مرتفـعة. ومن المهـم أن تعرض جميـع الملاحظات والأفـكار على تـلاميذ الفصـل لمناقشـتها، ويعـرف المعلم الـتلاميذ الـهدف من وراء البـحث عن الأفكار غير العادية وسبب تشجيع هذه الأفكار .

٣- يطلب المعلم من التلاميذ أن يرسموا ثـلاثة خطوط عشوائية على قطعة من الورق. ويجعل التلاميذ يتبادلـون قطع الورق هذه، ويقوم كل واحد منهم برسم صورة تتضمن هذه الخطوط الثلاثة ويـعطى كل تلميذ اسماً للصورة ويكـتب عنهـا قصة قصـيرة. ويجب أن يـوجه التـلاميذ إلى أنـه يالنسـبة للقصة: (أ) شيئاً ما يجب أن يحدث (ب) ويجب أن يحدث ذلك بالترتيب والتتابع (ج) وأن يكون للقصة نهاية محددة .

وهناك عشرات من التـدريبات غير السابق ذكرها التى تشجـع التلاميذ على الأصالة فى التفكير فى فترة مبكرة من حياتهم .

(خامسا) : تشجيع التفكير والتصرف السريع فى حدود الإمكانيات المتاحة :

ومن المهـم أيضاً أن يشجـع التلاميذ عـلى التفكـير والتصرف الـسريع إذا واجهوا صعوبة معـينة، ويكون عليهم التصرف فى حدود مـا هو متاح لهم من إمكانيات . وهناك تدريبات كثيرة فى هذا المجال ، منها المواقف الآتية :

١- ذهبت فى رحلـة إلى شاطئ نائى على الـبحر ، وعلى الشاطئ قـطع كثيرة من الصخور مختلف حجمها متنـاثرة فوق الرمال .ومعك قطعة من اللحم كنت تزمع شيهـاً أو قليهاً وعدد من حبات البطاطـس . وعندما ذهبت إلى هذا المكان تـذكرت أنك لم تحضر الاناء الذى ستستخدمه لإنضـاج اللحم والبطـاطس . وكل ما كان مـعك فى ذلك الـوقت : الشوك والسـكاكين وأطبـاق ورق . ومعك بعـض قطع الأخشـاب التى يمـكنك أن توقـد ناراً منها. كـيف أن تطبخ اللـحم والبطاطس بـدون الأوانى والأدوات اللازمة لعملية الطبخ .

٢- حاولت فتح غطاء المـلاحة فلم تتمكن ، وتخشى من أن يـنكسر الغطاء إذا إستخدمـت السكينة بعـنف فى عملية الفـتح ، وبحثت عن الزرديـة لفتح الغطاء فلم تجدها . اذكر عدد من الأشياء التى يمكن استخدامها لتحل محل الزردية فى فتح الملاحة .

٣- إذكر كل الأشياء التى يمـكن أن نيسخدمها كشاكوش لدق مـسمار فى حائط لتعليق صورة عليه .

٤- سؤال التـلاميذ عن أشـياء إستخـدموها لغـرض معين بدل أشـياء أخرى ، لتؤدى عملاً لم يكن من المقرر قيامها به .

زيادة الوعى بأهمية الابتكار :

الواقع أن الأنشطة السابقة وعشرات غيرها تهدف إلى تنمية التفكير الابتكارى لدى التلاميذ . ويجب أن تقترن هذه الأنشطة بتوعية التلاميذ بأهمية الابتكار وخلق الأفكار فى حياتنا ، ويجب أن يعرف التلاميذ أن كل فرد منهم لديه بعض القدرات الابتكارية فى بعض المجالات ، وهذه القدرات تحتاج إلى تنمية . ويجب أن يشجع هؤلاء التلاميذ على الانطلاق بفكرهم وألا يخضعوا هذا الفكر لقوالب جامدة ، وألا يخافوا التعبير عن أفكارهم حتى ولو بدت غريبة وشاذة . وعلى هؤلاء التلاميذ ألا يتقبلوا أى شئ كقضية مسلم بها لا تقتضى تفكيراً ، بل عليهم أن يعملوا فكرهم فى كل ما يصادفهم من ظواهر وأحداث ومواقف فى الحياة .

ومن المهم أن تستمر عملية تنمية التفكير الابتكارى بعد خروج هؤلاء التلاميذ والطلاب للحياة العملية وللعمل ، إذ أن من بين صفوف هؤلاء يخرج المخترعون المبتكرون الذين يطورون العمل وطرقه وأساليب ويدفعون عجلة التقدم فى مجتمعهم للأمام .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - أذكر أهم مميزات التفكير .

٢ - أعرض بعض التعاريف الشائعة للتفكير .

٣ - أذكر ما تعرفه عن أنماط التفكير الآتية :

(أ) التفكير الخرافى .

(ب) التفكير غير الواقعى .

(جـ) التفكير المجرد .

(د) التفكير الملموس .

(هـ) التفكير العلمى .

(و) التفكير الواقعى .

٤ - أشرح الدور الهام الذى يمكن أن تلعبه المدرسة فى تنمية التفكير بين صفوف التلاميذ والطلاب .

٥ - كيف يمكن تنمية وتطوير تفكير العاملين فى مجال العمل ؟

٦ - ما المقصود بالتفكير الابتكارى ؟

٧ - لا يمكن تحقيق التفكير الابتكارى للأفراد إذا لم يتم تنمية هذا التفكير منذ طفولتهم . ناقش هذه العبارة .

٨ - أذكر بعض تدريبات تصلح لتلاميذ المدرسة الأعدادية والثانوية لتشجيعهم على التفكير الابتكارى .

٩ - اقترح بعض ما يباعد بين الأفراد والتفكير الخاطئ المشوه .

القسم الثانى

العلوم السلوكية

وتطبيقاتها فى مجالات العمل المختلفة

الفصل الرابع عشر : السلوك التنظيمى (سلوك الأفراد فى المنشآت) .

الفصل الخامس عشر : العمل وأثره على السلوك .

الفصل السادس عشر : توجيه العاملين للأعمال التى تناسبهم .

الفصل السابع عشر : تنمية السلوك فى مجال العمل.

الفصل الثامن عشر : الرضا عن العمل .

الفصل الرابع عشر

(السلوك التنظيمى)

سلوك الأفراد فى العمل

يطلق مسمى السلوك التنظيمى على سلوك العاملين فى العمل . فهؤلاء العاملين يجب أن يخضعوا كافة صور السلوك الصادر عنهم لنظم وقوانين ولوائح العمل . وعلى هؤلاء العاملين أن يوجهوا جهودهم وأن ينسقوا بين هذه الجهود حتى يمكن للمنشأة وجماعات العمل من تحقيق أهدافها وتضمن استمرار وجودها .

والأفراد وهم يعملون يريدون أن يشبعوا دوافعهم عن طريق العمل : دوافعهم الفسيولوجية : مأكل ومشرب ولبس ومسكن . . . الخ على مستوى أنسانى معقول وكذلك أشباع حاجاتهم النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن والتقدير والتقدم والنجاح . ولكن فى الوقت نفسه عليهم أن يدركوا أن للمنشأة التى يعملون فيها دوافع وحاجات أيضاً وعلى العاملين أن يسهموا فى أشباعها مثل دافع المنشأة للاستمرار والتقدم والنجاح والوقوف فى وجه المنافسة وتحقيق الربح المناسب (فى حالة المنشآت التجارية) .

بعض ما يميز السلوك التنظيمى :

من أهم ما يميز السلوك التنظيمى للأفراد وهم يمارسون عملهم اليومى فى المنشآت ما يأتى :

١ - توجيه سلوك العاملين لتحقيق أهداف المنشأة :

فلكل منشأة أهدافها القريبة والبعيدة ، وأهدافها المعلنة والضمنية ولابد من

توجيه كل سلوك يصدر عن العاملين ، وتوجيه جميع جهودهم لتحقيق هذه الأهداف .

ويكون من الأفضل دائماً مشاركة العاملين أو من يمثلهم فى وضع هذه الأهداف ، وأن تكون هذه الأهداف محددة وواضحة وممكنة التحقيق ، وأن يزود العاملون بالأمكانيات المادية والمعنوية التى تمكنهم من تحقيق الأهداف المرجوة .

٢ - تحديد الدور الذى يقومم به كل واحد من العاملين فى تحقيق الأهداف :

فلا يمكن أن يتصرف الموظف أو العامل على هواه أو حسب ما يعتقد من وجهة نظره أنه صواب وصحيح . فهذا العامل أو الموظف محكوم فى كل أفعاله وتصرفاته فى العمل بالدور المحدد له من قبل تنظيم العمل وعليه أداء هذا الدور وأن يتصرف فى حدوده .

٣ - يحدد الدور لكل واحد من العاملين سلطاته ومسئولياته :

وطالما أن كل عامل له دور يؤديه فى جماعة العمل فلابد من تحديد مسئوليات هذا الدور أى ما هو مفروض من هذا العامل أدائه والقيام به من أعمال وأنشطة ومسئوليته عن ذلك .

وعادة ما يحدث فى المنشآت التى تدار بأسلوب علمى من تحديد واضح لمسئوليات كل وظيفة فى المنشأة وتحليل تفصيلى لكل الأنشطة والأعمال المطلوب من كل موظف أو عامل القيام بها .

وطبعاً لن يتمكن العامل من تحمل مسئوليات وتحمل تبعات هذا الدور إلا إذا أعطى من السلطات والصلاحيات والأمكانيات ما يمكنه من أداء الدور المفروض عليه القيام به فى العمل وأنجاز العمل المسئول عنه على وجه أكمل

ويختلف قدر السلطة المتاح لكل فرد يعمل فى المنشأة من فرد لآخر . فالسلطة الممنوحة لرئيس مجلس إدارة منشأة ما ، أكبر من السلطة الممنوحة لأى فرد آخر دونه فى المركز والمستوى الوظيفى .

والسلطة المتاحة لكل واحد من العاملين قد تكون سلطة رسمية ممنوحة له رسمياً . وهناك سلطة الخبرة . فمثلاً أحد موظفى الحسابات قد يكون مركز قوة فى الإدارة لأنه خبير بأعمال الحسابات بحيث يلجأ إليه مختلف الأفراد العاملين فى الإدارة كبيرهم وصغيرهم طلباً للمشورة والرأى مما يمنحه قوة Power داخل جماعة العمل .

٤ - التنسيق بين الأدوار التى يقوم بها العاملون :

ويهدف هذا التنسيق ألا تتعارض أو تتضارب الجهود التى يقوم بها هؤلاء العاملون ، ويأتى هنا دور التنظيم فى المنشأة حيث مفروض أن تسير جهود وأفعال جميع العاملين بقطاعاتهم المختلفة فى تناسق وتناغم بدون تعارض أو تضارب ، بحيث تتجه كل هذه الجهود وكل الأفعال لتحقيق أهداف المنشأة . وكل فرد فى المنشأة يسهم فى تحقيق هذا الأهداف حسب ماهو مقدر له فى التنظيم .

ولكى يحقق التنظيم أهدافه ويكون فعالاً لابد من اختيار العاملين بدقة وأن يوضع كل فرد فى العمل ولامكان الذى يناسبه ، حتى يمكنه من القيام بالعمل على وجه أكمل .

٥ - ضبط سلوك العاملين والتحكم فى هذا السلوك :

من أهم سمات سلوك العاملين داخل منشآت العمل الضبط والتحكم Control الواقع على هذا السلوك .

ومن صور ضبط السلوك والتحكم فيه ما سبق أن أشرنا إليه من التزام كل واحد من العاملين لحدود اختصاصاته ومسئولياته والاستخدام المناسب لسلطاته فى الحدود الممنوحة له .

ومن بين أساليب ضبط السلوك والتحكم فيه الاستخدام المناسب للثواب والعقاب . فإذا كان هذا الثواب والعقاب فعالاً حقق الضبط والتحكم المناسب لمختلف أشكال السلوك والأفعال الصادرة عن هؤلاء العاملين .

والثواب والعقاب الشائع استخدامه فى المنشآت مختلف صوره وأنواعه . فمثلاً من بين صور الثواب المادى المكافآت المادية أو أية مزايا تعطى للعامل المجد والمجتهد ويمكن ترجمتها إلى مال . وهناك الثواب المعنوى مثل كلمات الثناء والشكر والتقدير والترقيات الأدبية وغيرها .

أما العقاب فقد يكون مادياً . ومن أمثلته حرمان العامل أو الموظف من ترقية مادية أو منعه مكافأة تشجيعية أو حرمانه من مزايا يمكن ترجمتها إلى مال مثل إلغاء تخصيص سيارة خاصة من المنشأة لانتقالاته أثناء العمل .

ومن العقاب ماهو معنوى مثل كلمات التوبيخ والتأنيب التى توجه إلى العامل أو الموظف منم رئيسه . أو حرمانه من ترقية أدبية ليس لها مزايا مادية إلى آخره من أساليب عقابيه ليس هنا مجال سردها تفصيلاً .

ويتحقق ضبط سلوك العاملين والتحكم فيه عن طريق الرقابة الدقيقة والأشراف الفعال على العمل وعلى الانتاج وعلى كافة صور السلوك الصادرة عن العاملين ، وتحديد أشكال الانحراف فى أى مجال من مجالات العمل والانتاج والسلوك عما هو مقرر أو ماهو مفروض أن يكون . ويمكن على هذا الأساس رصد أية انحرافات أو أخطاء وتصحيحها وتصويبها فى الوقت المناسب .

٦ - مداومة ادخال التطوير على سلوك العاملين :

فالسلوك داخل المنظمات يختلف عن السلوك الفردى . فالفرد خارج حدود العمل قد يكون حراً فى إدخال أو عدم أدخال التطوير على سلوكه أو تصرفاته أو أفعاله ، ولكنه فى العمل مطلوب منه دائماً أن يطور انتاجه وتفكيره ويطور كافة الأفعال التى تصدر عنه .

ويمكن تطوير سلوك العاملين داخل منظمات العمل عن طريق :

(أ) برامج التدريب الجيدة التى يحضرها العاملون لتطوير خبراتهم وزيادة مهاراتهم وتطوير العلاقات الأنسانية فى مجال العمل .

(ب) تنمية مشرف العمل لمهارات وقدرات وخبرات الأفراد الذين يعملون تحت إشرافه .

(جـ) حث العاملين وتشجيعهم على التعلم والتثقيف الذاتى ، وهناك مجالات عديدة يمكن أن يتم عن طريقها عملية التثقيف الذاتى للعاملين .

٧ - القيادة لها دور هام فى التأثير على السلوك التنظيمى :

فالقائد موجود فى العمل لتوجيه سلوك العاملين لتحقيق أهداف وغايات المنشأة ، كما أن للقائد أوارا هامة يؤديها فى جماعات العمل ومساعدتهن على حسن أداء العمل وانجاره .

وأساليب القيادة لها تأثيرها على السلوك التنظيمى وعلى كافة الأفعال والتصرفات التى تصدر عن العاملين فى العمل . والجدول الآتى يوضح أثر كل من أسلوب القيادة الديمقراطية وأسلوب القيادة الاستبدادية على سلوك العاملين فى العمل :

القيادة الديمقراطية	القيادة الاستبدادية
١ - قد يتأخر بدء العمل قليلاً من جانب أفراد الجماعة .	١ - يبدأ العمل من جانب جماعة العمل فوراً خوفاً من عقاب القائد المستبد .
٢ - يعتقد القائد كثيراً فى قيمة كل واحد من تابعيه أياً كان مستواه الوظيفى .	٢ - لا يعتقد القائد كبيراً فى قيمة تابعيه ولكنه يعتقد فى قيمته هو وفى قدراته وخبراته .
٣ - يستدعى مشاركة الأفراد العاملين تحت أمرته فى كل الأمور الهامة .	٣ - لا يلجأ إلا نادراً إلى المشورة من تابعيه .
٤ - تنشيط الاتصالات فى كل الاتجاهات فى ظل القيادة الديمقراطية .	٤ - عادة ما يكون الاتصالات نشطه فقط من أعلى أسفل فى شكل أوامر ونواهى وتحذيرات وتوجيهات من القائد .
٥ - تزيد قيمة جماعة العمل فى ظل القيادة الديمقراطية .	٥ - تقل قيمة جماعة العمل ، لأن كل السلطة والثواب والعقاب موجودة فى يد القائد وليس فى يد الجماعة .
٦ - يستمر عمل جماعة العمل فى ظل القيادة الديمقراطية .	٦ - عادة ما يتوقف العمل أو يتباطأ فى حالة غياب القائد . وفى هذا يقول المثل : «أن غاب القط إلعب يا فأر»
٧ - تتدعم الروابط بين أفراد جماعة العمل ويقل التصارع والتنازع بينهم وذلك فى ظل القيادة الديمقراطية .	٧ - تزيد النزعات العدوانية بين أفراد جماعة العمل التى تقاد بأسلوب أستبدادى ، كما يزيد أعداد الأفراد المنعزلين واللامبالين والذين لا يرغبون فى أى شكل من أشكال المشاركة .
٨ - يكثر القائد الديمقراطى من ثواب تابعيه ويلوح بالثواب قبل العقاب (أدفع بالتى هى أحسن) .	٨ - يكثر القائد المستبد من استخدام العقاب مع تابعيه.

ونظرا لأهمية القائد فى جماعة العمل لذلك يجب أن يحسن اختياره وهناك طرق كثيرة للاختيار منها الاختيار على أساس الكفاية وليس على أساس الأقدمية . وهناك أسلوب اختيار القائد الادارى على أساس الاقدمية كما هو حادث فى بلادنا بالنسبة للمصالح الحكومية والكثير من شركات القطاع العام .

وقد يعين القائد الادارى من قبل سلطة عليا ، وقد ينتخب من جانب أعضاء جماعة العمل .

ويأتى تأثير القائد الادارى على الافراد الذين يقودهم نتيجة قدرته على ثواب وعقاب هؤلاء الافراد . وكذلك يتحقق تأثيره على العاملين على أساس أنه قدوه وموجه لهم . ولا عجب فى ذلك فكما يقول المثل : « الناس على دين ملوكهم » . هذا يجعل فى صلاح القائد الادارى صلاح لتابعيه وصلاح للعمل ككل .

٨ - الاتصال محور هام للسلوك التنظيمى :

فالاتصالات تلعب دورا أساسيا فى السلوك التنظيمى . أى سلوك الافراد داخل منظمات العمل . فلا يعقل أن يقوم عدد كبير من العاملين فى منشأة ما بالعمل سويا لتحقيق أهداف مرسومة دون أن يكون بينهم اتصال جيد ونشط نتيجة التفاعل المستمر بينهم .

ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة بين العاملين داخل المنشأة أو بين المنشأة والجمهور الخارجى ما يأتى : الخطابات العادية والمسجلة والمستعجلة والبرقيات ورسائل التلكس والفاكس وكذلك المذكرات والتقارير والمتداوية بين العاملين بالمنشأة بجانب العدد الكبير من المقابلات التى تجرى فى المنشأة كل ساعة ولك يوم ويتم فيها تداول وتبادل الأفكار والمعلومات والبيانات وحل المشكلات .

وهناك من وسائل الاتصال الكثير غير ما تقدم .

والاتصالات النشطة تدعم السلوك داخل المنشأة وتدعم العلاقات الانسانية، لذلك يقال أن الاتصالات النشطة تدعم الانتاجية والروح المنعوية وتدعم التفاهم والروابط الانسانية بين العاملين وتقلل من المشكلات التى تقع بينهم أثناء التعامل والتفاعل اليومى بعضهم ببعض .

ويمقتضى السلوك التنظيمى لابد أن يتم الاتصال ويسير فى خطوط واتجاهات معينة ومحددة . فالموظف العادى إذا أراد أن يوصل رأيا أو فكرة أو شكوى إلى رئيس مجلس إدارة المنشأة ، لابد أن يرفع ذلك إلى رئيسه المباشر الذى يقوم بدوره برفعها لمن هو أعلى منه فى المستوى الوظيفى حتى يصل الرأى أو الفكرة الشكوى إلى رئيس مجلس الإدارة .

وعادة ما يتم الاتصال الرسمى بين الافراد داخل المنشأة حسب خطوط التنظيم وحسب التنظيم الرسمى المنشأة .

والاتصالات بين العاملين قد تكون من أعلى إلى أسفل أى من القيادة للعاملين أو من أسفل إلى أعلى من القاعدة العاملة للقيادة . وهناك الاتصالات الافقية التى تجرى بين العاملين من المستوى الإدارى الواحد . وذلك بجانب الاتصالات من المنشأة للجمهور الخارجى ، ومن الجمهور الخارجى للمنشأة .

٩ - وضع معايير للسلوك . كمية ومعايير جودة :

يمقتضى السلوك التنظيمى يتم حساب كل شئ ، لذلك فالكثير من الأنشطة والتصرفات والأفعال التى تصدر عن العاملين يوضع لها معايير كمية ومعايير جودة . فمثلاً لا يكفى أن يكون موظف على الآلة الكاتبة عدد كبير من الخطابات فى اليوم لكى نشيد به أو نمنحه حافز انتاج . فبجانب المعايير المكية التى نقيس بها انتاجه لابد أن يكون هناك معايير دقة وجودة بمعنى أن نحدد مستوى جودة ودقة الخطابات المكتوبة . وهل هى صالحة للتصدير من المنشأة

لخارجها ؟ وهل هذه الخطابات جيدة فى أخراجها على الآلة الكاتبة بما يحقق أثراً أثراً نفسياً جيداً لدى الغير المستقبلين لهذه الخطابات .

وجماعات العمل لها معايير ومستوى للسلوك على أفراد كل جماعة أن يخضعوا أنفسهم لها .

وهذه المعايير قد تكون واضحة وصريحة ومكتوبة ، وقد تكون ضمنية وغير مكتوبة .

وكل جماعة لها وسائلها المتعددة للضغط على أعضائها حتى يرتفعوا بانتاجهم وسلوكهم عموماً للمستوى الذى تقرره الجماعة. وتتمثل وسائل الضغط هذه فى كافة صور الثواب والعقاب . فمثلاً كوسيلة من وسائل الضغط على عضو جماعة العمل يحرم من ثواب أو يوجه إليه شكل من أشكال العقاب .

١٠- التقويم المستمر للسلوك التنظيمى :

فسلوك العاملين وانتاجهم يقع دائماً تحت رقابة مستمرة وتقويم دائم داخل منظمات العمل . وعادة ما تبتكر كل منشأة من الوسائل ما يمكنها من تقويم سلوك العاملين فيها ، مع تعريف هؤلاء العاملين بمدى تقدمهم أو تأخرهم فى العمل والانتاج والسلوك أولاً بأول عن طريق ملاحظات المشرفين عن سلوك وانتاج العاملين تحت أشرافهم وطريق تقييم أداء هؤلاء العاملين . وتلجأ الكثير من المنشآت فى بلادنا إلى أسلوب التقارير السنوية للعاملين فى نهاية كل عام حيث يقدر كل عامل على أساس انتاجه وسلوكه فى العمل ومدى قدرته على تطوير هذا العمل وعلاقاته بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه أن وجدوا ، وكذلك علاقته بالجمهور الخارجى المتعامل مع المنشأة . ويعطى الموظف درجة قد تكون من مائة تترجم لفظياً إلى مستوى : ممتاز - جيد - متوسط - ضعيف . وقد تختلف هذه المسميات وهذه المستويات بأختلاف جهات العمل .

١١- تقويم اداء المنشاة ككل :

وحتى نتأكد من أن السلوك التنظيمى (سلوك الأفراد داخل منظمات الأعمال) قد وجه توجيهاً صحيحاً وسليماً نحو تحقيق أهداف وغايات المنشأة لابد من تقويم وقياس أداء المنشأة ككل . وهناك من الأساليب الفنية المستخدمة فى ذلك ومن بينها بيانم مدى الانحراف بين الميزانيات التقديرية (المقدرة مسبقاً) للأنشطة المختلفة داخل المنشأة وماهو واقع فعلاً مع بيان ودراسة وبحث سبب ذلك الانحراف .

ومن معايير تقييم أداء المنشأة ككل مدى ربحية المنشأة وذلك فى حالة المنشآت التجارية التى تسعى لتحقيق الربح . فكون منشأة ما تربح ربحاً مناسباً مشروعاً فى نهاية العام ، فإن ذلك يدل على أن أداء هذه المنشأة وعائد نشاطها كان جيداً . ولكن يجب ألا يكون الربح هو المقياس الوحيد الدال على نجاح المنشأة . فقد لا يكون ربح منشأة معينة كبيراً ، ولكنها بانتاجها أو بالخدمة التى تقوم على تقديمها تؤدى خدمة اجتماعية كبيرة للأفراد أو الوطن كأن تقوم المنشأة على انتاج سلعة أو تقديم خدمة للوطن والمواطنين هم فى أشد الحاجة إليها فى حياتهم اليومية .

المزايا التى يحققها السلوك التنظيمى واهم عيوبه :

لاشك أن السلوك التنظيمى فى المنشآت والذى يتمثل فى السلوك المنظم والمحكوم بالقوانين واللوائح والإجراءات وغيرها يحقق للمنشآت مزايا كثيرة كما أنه يتضمن بعض العيوب الكامنة فى مثل هذا السلوك التنظيمى . وطبعاً لابد أن تفوق الميزات كثيراً العيوب .

اهم مزايا السلوك التنظيمى :

١ - تنظيم جميع الجهود فى المنشأة وتوجيهها نحو تحقيق أهداف وغايات

المنشأة، وفى الوقت نفسه أشباع حاجات العاملين الفسيولوجية وحاجاتهم النفسية الاجتماعية على مستوى مناسب .

٢ - تحديد الجهد المطلوب بذله من جانب كل واحد من هذه الأعداد الكبير من العاملين وأعطائه السلطات والأمكانيات التى تمكنه من يذل هذا الجهد .

٣ - الاختيار الجيد للعاملين لشغل مختلف الوظائف المتضمنة فى تنظيم المنشأة حسب معايير وأصول علمية .

٤ - التنسيق بين جهود آلاف بل أحياناً عشرات الآلاف من العاملين تمارس أنشطة مختلفة بحيث تسير كل هذه الجهود فى أنسجام لتحقيق أهداف المنشأة وأهداف العاملين .

٥ - تيسير عمليات الاتصالات المستمرة والنشطة بين مختلفة العاملين فى المنشأة الواحدة الذين ينتمون إلى إدارات وأقسام مختلفة ، وتحديد قنوات ووسائل هذا الاتصال .

٦ - تيسير العمل اليومى داخل المنشآت وذلك عن طريق النظم التى تحكم هذا العمل والإجراءات الموضوعة والتى تتبع من بداية عمل معين وحتى تمامه.

٧ - يضمن التنظيم والسلوك التنظيمى للمنشأة استمرار عملها ونشاطها بالرغم من ترك أعداد من العاملين لها فى كل الأوقات لأسباب مختلفة وذلك عن طريق نظم واضحة محددة تضمن تعويض هذا النقص فى العمالة وإجراء الإحلال المناسب للعاملين فى الوقت المناسب . وهذا يضمن استمرار العمل وعدم إضطرابه .

عيوب السلوك التنظيمى :

ولكن للسلوك التنظيمى (وهو السلوك المحكوم بالقوانين واللوائح والنظم داخل المنشأة) بعض العيوب نذكر منها :

١ - كثيراً ما يفقد العاملين الكثير من حريتهم فى العمل والحركة والتصرف نتيجة خضوع أفعالهم وتصرفاتهم فى العمل للكثير من القوانين واللوائح والقواعد والنظم المقيدة .

٢ - عدم استغلال العاملين لكل طاقاتهم العقلية الخلاقة والبناءة نتيجة للقيود التى قد تكون متضمنة فى السلوك التنظيمى على حرية انطلاق فكر العاملين بدون حدود أو قيود .

٣ - تعقد الاتصالات وتعطلها أحياناً نتيجة لبعض عيوب فى تنظيم المنشآت . فمثلاً وجود مستويات إدارية كثيرة فى المنشأة تعطل الاتصال بين القاعدة العاملة والقيادة . كما أن المركزية المفرطة تضع قيودها على الاتصالات النشطة بين العاملين وعلى حرية تبادل المعلومات والبيانات .

٤ - تكرار كل واحد من العاملين لعمل أو أنشطة معينة طول اليوم حسب ماهو مقرر فى تنظيم العمل يؤدى إلى شعور هؤلاء العاملين بالسأم والملل وعدم أحساسهم بقيمة ما يقومون به من عمل .

كما أن انغلاق كل واحد من العاملين فى عمله فى إدارة معينة يفقده الأحساس بقيمة ما تقوم به إدارات المنشأة الأخرى من أعمال ، كما قد يفقده هذا احساس الانتماء للمنشأة ككل .

٥ - من الصعب تعديل وتغيير أى شكل من أشكال السلوك التنظيمى بسهولة حتى إذا ثبت عدم فاعلية أو جدوى هذا السلوك . وهذا على خلاف ما يحدث بالنسبة لسلوك الفرد حيث يمكن للفرد أن يعدل من سلوكه أو يرجع عن سلوك معين إذا رأى غير مناسبته أو عدم فاعليته .

أما فى حالة تغيير أو تعديل أى شكل من أشكال السلوك التنظيمى فالأمر يقتضى وقتاً وجهداً طويلاً فى الدراسة والبحث واللجان التى تنظر فى أمر التغيير والتعديل وأصدار القرارات اللازمة فى هذا الشأن .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - ما المقصود بالسلوك التنظيمى ؟ دعم اجابتك بأمثلة من الحياة العملية .

٢ - وضح بعض أهداف العاملين فى منشأة ما ، ووضح أيضاً بعض أهداف المنشأة التى يعملون فيها .

٣ - فى ظل السلوك التنظيمى كيف يمكن ضبط سلوك العاملين والتحكم فى هذا السلوك ؟

٤ - وضح أثر كل من القيادة الديمقراطية والقيادة والاستبدادية على سلوك التابعين .

٥ - عادة ما تتم الاتصالات داخل المنشآت حسب خطوط التنظيم الرسمى للمنشأة . أشرح هذه العبارة مدعماً اجابتك بأمثلة من واقع المنشآت .

٦ - ما المقصود بمعايير كمية للسلوك ومعايير جودة ودقة هذا السلوك ؟

٧ - هل لكل جماعة عمل معايير ومستوى للسلوك على أفراد الجماعة أخضاع أنفسهم لهذه المعايير ؟ وماذا تفعل الجماعة فى مواجهة الأفراد الذين لا يخضعون أنفسهم لهذه المعايير .

٨ - كيف يمكن تقويم وقياس سلوك العاملين حتى يعرفوا مقدار تقدمهم أو تأخرهم فى العمل أولاً بأول ؟

٩ - عدد بعض المزايا التى يخضعها السلوك التنظيمى داخل المنشآت وما نقائص وعيوب هذا السلوك ؟

الفصل الخامس عشر

العمل وأثره على السلوك

من دراستنا السابقة أتضحت عشرات العوامل الوراثية والبيئية التى تؤثر على سلوك الأنسان ، ولكن لا نجد عاملاً واحداً له مثل تأثير العمل الكبير على سلوك الأنسان ويأتى أثر العمل الكبير على سلوك الفرد من أنه يقضى معظم وقت يقظته فى العمل ، فالفرد قد يقضى فى العمل ما يقرب من ثمان ساعات ويستغرق ما يقرب من الساعتين فى الذهاب إلى العمل والعودة منه . وقد يقضى بعض الوقت فى البيت فى التفكير فى العمل أو الإعداد لعمل اليوم التالى أو إعداد بعض المذكرات والتقارير التى يحتاج إليها العمل .

وقد أصبح العمل محور الحياة فى المجتمعات الحديثة وبالعمل يعرف الفرد ويحظى بالمركز الأدبى والمكانة الاجتماعية ، ولا عجب فى ذلك فعن طريق العمل أمكن للأنسان تحقيق كل تقدم وكل رفاهية فى المجتمع الذى يعيش فيه.

ويرجع الأثر الكبير للعمل على سلوك الأنسان للعوامل الآتية :

١ - أثر العمل فى اشباع حاجات الافراد :

فحاجات الفرد والتى سبق شرحها كثيرة متعددة منها الحاجات الأساسية الفسيولوجية كالحاجة للطعام والشراب والمأكل والملبس والجنس وحاجته النفسية الاجتماعية كالحاجة للأمن والحاجة للتقدير والحاجة للتقدم والنجاح والحاجة لتحقيق الذات والحاجة للانتماء . وقد ثبت أن العمل يعتبر العامل الأساسى فى أشباع مثل هذه الحاجات بالنسبة للفرد .

فعن طريق الأجر الذى يحصل عليه الفرد من العمل يمكن للفرد أشباع حاجاته الفسيولوجية من مأكل ومشرب وملبس ومسكن . كما أن الأجر

المناسب يمكــن الفرد من الزواج فى سن معــقولة وتكوين أسرة وبالــتالى أشباع حاجته للجنس .

والعمل يشبع الحاجات النفسية الاجتماعية للفرد ومن بين هذه الحاجات : الحاجة للأمن . فليس هناك ما يشعر الأنــسان بالأمن فى الحاضر والمستقبل قدر العمل . فالفرد طالما أن لديه المهارة والخبرة أزداد أمنه وطمأنينته . والمال وحده ليس بقادر على أشعار الفرد بالأمن . فـالمال قد يزول والتجارة قد تبور والمبانى قد تنهار والأراضى قـد تصادر ولكن جهد الأنسان وعرقه وخـبرته ومهاراته لا يمكن أن تزول أو تصادر ويمـكنه استغلالها فى أرض الله الـواسعة إذا ضاق بها وطنه طالما ظل حياً .

والعمل يشبع حاجة كل فرد للتقدير . ففى العمل يحظى الفرد إذا أخلص عملـه بكل صور التـقدير المادى والمعـنوى . وهذا التقـدير يأتى له عـن طريق الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين أو أفراد الجمهور .

والعمل يشبع حاجـة الفرد للتقدم والنجاح . ففى العمـل يترقى الفرد فى مختلـف الوظائف ، ويبدأ فى الوظـيفة صغيراً ثم يـكبر فيها . والعمـل يشبع حاجة الـفرد للنجاح ، عـن طريق نجاح الفـرد فى مواجهة مـختلف متطـلبات ومواقف ومشكلات العمل .

والفرد يحـقق ذاته عن طريق العمـل ويأتى تحقيق الذات عن طـريق تمكين الفرد من اسـتغلال قدراته وطاقاته إلـى أقصى الحدود الممكنة . والـفرد يحس بقيمـتـــه وبقـيمة وجوده على هذه الأرض عـن طريق الجهد الذى يـبذله فى العـمل الـذى يقـوم به . والـفرد يـحظـى بالمـركز الأدبـى Prestige والمكـانة الاجتماعية Social status عن طريق العمل .

والفرد يشبع حاجته للانتماء عن طريق العمل أيضاً ففى العمل ينتمى الفرد

للمنشأة الكبيرة التى يعمل فيها ، وينتمى أيضاً لمختلف الجماعات مثل جماعات العمل الرسمية وغير الرسمية وقد ينتمى لنقابة معينة . وداخل كل جماعة يحس الفرد بالانتماء وبالارتباط بالآخرين .

وإذا كان العمل السبيل الأول لاشباع حاجات الفرد لذلك كان تأثير العمل على مختلف الأفراد كبيراً . فإذا جاء العمل الذى يقوم به الفرد مشبعاً لحاجاته استقر الفرد واطمأن وصدر عنه مختلف أشكال السلوك السوى .

ولكن يحدث أن يقوم الفرد بعمل لا يشبع حاجاته الفسيولوجية والنفسية الاجتماعية وهذا يؤدى إلى قلق الفرد وعدم استقراره وأحباطه الشديد وإلى عدم انتمائه إلى هذا العمل ، وصدور كافة صور السلوك الشاذ عن هذا الفرد. وهدف هذا السلوك الشاذ أن يتمكن الفرد عن طريق بعض الأساليب غير الجيدة وغير السوية للتوافق والتكيف أشباع حاجاته التى لم يستطع أشباعها عن طريق العمل .

٢ - العمل وأثره على التكيف العام للفرد :

يقصد بالتكيف قدرة الفرد على مواجهة مواقف ومشكلات الحياة المختلفة. وهذا التكيف قد يكون سوياً بمعنى أن الفرد يمكنه بقدر من المرونة مواجهة المواقف والمشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها . وهذه الحلول المناسبة تكون مفيدة للفرد فى الحاضر والمستقبل كما أنها لا تتعارض مع مصلحة المجتمع أو مصلحة الآخرين . والتوافق والتكيف قد يكون غير سوى بمعنى أن الفرد يواجه مشكلاته والمواقف المحيطة التى تصادفه بحلول غير مناسبة وغير مفيدة له . وقد تكون هذه الحلول متعارضة مع مصلحة المجتمع ومصلحة الآخرين .

والتوافق والتكيف الجيد يعتبر أساساً للصحة النفسية Mental health . فالتوافق والتكيف الجيد يوصل الإنسان للصحة النفسية وهذه الصحة النفسية

تبدو على الفرد فى شكل سعادة وإيجابية وقدرة من جانب الفرد على مواجهة مشكلات الحياة بأساليب جيدة . كما أن الصحة النفسية أصبحت مرادفاً للسلام العقلى Pease of mind والأمن والاستقرار الذى يتمتع به الفرد .

وقد أثبتت البحوث الأثر الكبير للعمل على التكيف العام للفرد Overall adjustment . وقد أظهرت هذه البحوث أنه لا استقرار ولا سعادة ولا سلام عقلى يتمتع به الفرد إذا لم يجد العمل المشبع المناسب . والعمل المشبع يقصد به العمل الذى يشبع حاجات الفرد المادية والنفسية والاجتماعية والعقلية . . . الخ . وذلك بجانب أن يكون العمل مناسباً لقدرات الفرد وأمكانياته وظروفه وميوله وطموحه وخبراته ومستوى تعليمه .

والكثير من المشكلات السلوكية التى تصدر عن العاملين قد يكون سببها قيام هؤلاء العاملين بأعمال لا يرونها مناسبة لهم . ومن أمثلة المشكلات السلوكية التى تصدر عن بعض هؤلاء العاملين : العدوان - الأنطواء والانعزال - الاستسلام لأحلام اليقظة - التكاسل - اللامبالاة - تعويق العمل - العصبية والغضب الزائد - نشر الشائعات - النقد الزائد لأوضاع العمل - كثرة الغياب - التمارض . . . الخ من مشكلات سلوكية :

وقد أصبح العمل نظراً لتأثيره الكبير على الأفراد يستخدم الآن كعلاج للكثير من الأمراض النفسية . وهناك مثل انجليزى يقول work is therapy أى العمل علاج . فالأفراد المتعبون نفسياً يجب أن يشغلوا أنفسهم بأعمال وأنشطة مفيدة وألا يخلدوا للسكينة والراحة فهذه السكينة والراحة تجسد مشاكلهم وتجعلهم يكثرون التفكير فى همومهم .

ومن حكمة الله سبحانه وتعالى أن جهل الأنسان فى العمل ينسى الكثير من همومه ومشكلات مما يعطيه الفرصة للتركيز على عمله وبذل الجهد فيه ،

وإن كان هذا النسيان عادة ما يكون غير تام . فالفرد لا يمكن أن ينسى نهائياً وهو يعمل مشكلاته الخاصة فعادة ما تؤثر فيه هذه المشكلات تأثيراً سيئاً أثناء العمل . ولكن الحكمة الإلهية البالغة أن العمل نفسه إذا كان مشبعاً للفرد كفيل بأن ينسى الفرد الكثير من همومه ومشكلاته ومشاغله الخاصة وبذلك تتاح له فرصة التفرغ للعمل والتركيز فيه .

٣ - أثر العمل على الصحة البدنية للفرد :

سبق أن ذكرنا أثر العمل على الصحة النفسية للعاملين . وقد أثبتت الدراسات الصلة الوثيقة بين الصحة النفسية والصحة البدنية للفرد . فالاضطرابات النفسية والانفعالية عادة ما تؤثر تأثيراً سيئاً على النواحى الجسمية والبدنية للفرد فتوصل الفرد للمرض البدنى . وقد أثبتت البحوث والدراسات أن نصف ما يعانى منه الأفراد من أمراض جسمية وبدنية قد سببتها الاضطرابات النفسية والانفعالية التى يعانى منها هؤلاء الأفراد . وأطلق على هذه الأمراض : الأمراض النفسية البدنية Psychosomatics لذلك فإن العمل الذى يزعج الفرد نفسياً قد يؤدى فى المدى البعيد إلى أصابة هذا الفرد ببعض الأمراض البدنية . وقد ذكر من الأمراض البدنية التى سببتها الاضطرابات النفسية والانفعالية : ضغط الدم - بعض حالات الصداع - قرح المعدة - مرض السكر - أضطرابات الهضم - الأمراض والآلام الهستيرية وغيرها .

وطبيعة العمل تؤثر أيضاً على الصحة البدنية للعاملين . فالعمل المكتبى الذى يتطلب من الموظف الجلوس على الكرسى لساعات طويلة قد يصيب الموظف ببعض الأمراض البدنية وتشوهات القوام خاصة إذا كان الموظف لا يقضى بعض الوقت يومياً أو أسبوعياً فى الرياضة .

فى حين أن بعض الأعمال التى تتطلب من العاملين حركة ونشاطاً قد

تفيدهم كثيراً من الناحية البدنية . فتظل أوزانهم فى الحدود المناسبة وتباعد هذه الأعمال بينهم وبين أمراض القلب وتصلب الشرايين وضغط الدم واضطرابات الهضم وغيرها .

ويتضح الأثر الكبير للعمل على الصحة النفسية والصحة البدنية للفرد إذا لاحظنا سلوك العاملين عند تركهم العمل بالإحالة للمعاش . فالكثير منهم يعانون من الاضطراب النفسى والاكتئاب وقد تتكاثر عليهم الأمراض البدنية بعد أن يتوقفوا فجأة عن النشاط الكبير الذى كانوا يقومون به فى العمل وبعد أن يفقدوا الدور الهام الذى كانوا يؤدونه فى الحياة ويتمثل فى دورهم فى العمل . لذلك فإن أهم علاج لمشكلات كبار السن أن نشغلهم ببعض الأعمال والأنشطة التى تجعلهم يحسون بالقيمة ويشغلون بها وقت فراغهم ، والتى يبذلون فيها بعض الجهد البدنى الذى يفيد صحتهم البدنية وتباعد بينهم وبين المرض البدنى الذى عادة ما يحدث نتيجة قلة النشاط والحركة واستسلام كبار السن للراحة الضارة التى لم يعتادوها من قبل .

٤ - أثر العمل على خبرات ومهارات الفرد :

يكتسب الأفراد الكثير من الخبرات والمهارات عن طريق العمل . والكثير من الأعمال أصبحت شديدة التخصص والتعقيد بحيث تتطلب دائماً من العاملين اكتساب خبرات ومهارات ومعلومات جديدة . وعادة ما يكون اكتساب العاملين لهذه الخبرات والمهارات عن طريق البرامج التدريبية المختلفة التى يحضرها العاملون ، أو عن طريق الزيارات التى يقومون بها لبعض المنشآت فى الخارج ، أو عن طريق القيادة التى يعتبر تنمية العاملين وزيادة خبراتهم ومعلوماتهم واحدة من أهم مسئولياتهم .

ولكى يكون أثر العمل كبيراً فى اكتساب العاملين الخبرات والمهارات

والمعلـومات الجديدة يجب أن تـوجه الحوافز للعـاملين الذين يزيـدون من هذه الخبرات والمهارات والمعلـومات حتى لا يتساوى العاملون الذين يـحاولون تنمية خبراتهم بزملائهم الخاملين الجامدين . وبدون هذه الحوافز لن يحاول العاملون اكتساب الجديد من المعلومات والخبرات والمهارات .

والكثير من الأعمال بحكم تعقدها تـطلبت أن يكون شاغلوها على مستوى مرتفع من الثقافة والخبرة الفنية . وهذه الأعمال فرضت أن ينال شاغلوها قدراً كبيراً من التعلم المدرسى . فمثلاً الموظف الذى يعمل على الحاسب الإلكترونى عادة ما يكـون حاصلاً على شهـادة جامعية . هذا بـالإضافة إلى قدر كبـير من التدريـب المكثف عـلى استخدام الحـاسب الإلكترونـى . وقد يقضـى سنوات طويلة بعد الالتحـاق بالعمل فى اكتساب المعلومات والخبـرات والمهارات المتصلة بهعمل وتشغيل الحاسب الإلكترونى حتى يصبح خبيراً فى هذا العمل .

والطبيب يمر بسـنوات طويلة حتى يتخرج من كلـية الطب . وهذا الإعداد الطويل لا يؤهله أن يـكون أخصائياً فى مجاله إلا بعد الحصـول على قدر كبير من المـعلومـات والخبزات والمهـارات فى مجـاله ، يحـصل عليـها عن طـريق الدراسات العليا الـتى يجب أن يلتحق بها فى مجال تخـصصه . هذا بالإضافة إلى الخبرة التى يكتسبها عن طريق الممارسة والأطلاع على كل جديد .

والكثـير من الأعمـال فى عصرنـا الحاضر تتطـلب قدراً كبـيراً من التـعلم المدرسى والتحصيل فى مختلف العلوم والفنون .

٥ - العمل يصنع المركز الأدبى والمكانة الاجتماعية للفرد :

والمركز الأدبـى والمكانة الاجـتماعيـة للفرد فـى المجتمع الـذى يعيش فـيه تحددها وتقررها عوامل كثيرة منها : دخل الفرد ومستوى تعليمه ومهنته وشكل سكنه واسم العائلـة التى ينتمى إليها . والعمل يرتبط بـكل هذه العوامل لذلك

أصبح العمل الذى يقوم به الفرد مؤشراً على المكانة التى يحظى بها هذا الفرد فى مجتمعه . فالعمل ومهنة الفرد تدل إلى حد كبير على دخله وعلى مستوى تعليمه . فكون الفرد يعمل أستاذاً فى الجامعة معناه أنه قد حصل على تعليم عال وأنه يتحصل على دخل مرتفع نسبياً . وكثيراً ما يدل العمل على مستوى الأسرة والعائلة التى ينتمى إليها الفرد . فأغلب المهن التخصصية العالية يأتى أفرادها من أسر متوسطة أو فوق المتوسطة .

والأعمال تختلف فى مستوى المركز الأدبى والمكانة الاجتماعية التى تتيحها لأفرادها . وكلما كانت هذه الأعمال تتطلب أعداداً تعليمياً طويلاً بالنسبة للقائمين بها وكلما أتاحت هذه الأعمال دخلاً مرتفعاً لأفرادها وكلما كانت هذه الأعمال صعبة مع عدم وجود وفرة فى الأفراد الذين يستطيعون القيام بهذه الأعمال كلما أرتفعت المكانة الاجتماعية لها .

٦ - أثر العمل على العلاقات الاجتماعية للفرد :

فرض العمل على مختلف الأفراد الدخول فى علاقات اجتماعية معينة سواء داخل هذا العمل أو خارجه . وفى المنشآت الكبيرة التى تتضمن آلاف العاملين الذين يختلفون في مستواهم الوظيفى والخبرى والتعليمى والاجتماعى والثقافى أصبح على كل واحد من العاملين أقامة أشكال من العلاقات زصبح يطلق عليها علاقات العمل work relations . فعلى هذا الموظف أو العامل أن يقيم علاقة مع رئيسه أو مع مرؤوسيه أو مع زملائه أو مع أفراد الجمهور الخارجى للمنشأة كالعملاء والموردين ورجال الإعلان والإعلام وغيرهم .

وقد أصبح من الضرورى الآن تنمية مهارات وخبرات العاملين فى التعامل مع الآخرين وتنمية مهارات الاتصال لديهم دعماً للعلاقات بينهم وبين غيرهم من أفراد الفئات الأخرى .

وقد أجريت الكثير من الدراسات والبحوث التى تعالج مشكلات العلاقات فى مجال العمل وذلك بهدف تخليص هذه العلاقات من كل ما يسبب لها التوتر أو التدهور .

وقد أثر العمل على علاقات العاملين خارج العمل . فبالنسبة للكثيرين من العاملين - وخاصة الذين يشغلبون مهناً تخصصية عالية - أصبح العمل ونشاطه يشغل وقتهم وفكرهم بحيث أثر ذلك على علاقاتهم الاجتماعية خارج العمل . فأصبحت صداقات هؤلاء كلها من بين زملاء المهنة وغالباً ما يقضون بعض وقت فراغهم سوياً فى مناقشة بعض النواحى والقضايا المتصلة بالعمل .

وبعض العاملين شغلهم العمل شغلاً تاماً بحيث لم يعد لديهم الوقت الكافى للترويح عن النفس أو ممارسة هواياتهم المختلفة . فى حين نجد قطاع آخر من العاملين زاد وقت فراغهم فى العصر الحديث نتيجة لانخفاض عدد ساعات العمل باستمرار فى السنوات الأخيرة بحيث زصبح لدى هؤلاء العاملين وقت الفراغ الذى يمكن أن يشغلونه فى مختلف الأنشطة . وظهرت مشكلة بالنسبة لهؤلاء العاملين وهى كيف يمكنهم قضاء وقت فراغهم الطويل بأسلوب مفيد ومثمر مما ينعكس أثره بالإيجاب على العمل . فقضاء وقت الفراغ بأسلوب جيد مفيد يتطلب توافر بعض مهارات لدى العاملين هذا بالإضافة إلى توافر المال .

ومن نواحى تأثير العمل على علاقات الفرد وأنشطته الاجتماعية خارج العمل أن الكثير من العاملين أصبحوا يختارون أصدقائهم خارج العمل من بين زملاء العمل دون سواهم وقد يتزاورون أسرياً أو يقضون بعض وقت فراغهم على المقهى أو فى النادى أو فى النقابة التى ينتمون إليها .

٧ - أثر العمل على شخصية الفرد :

سبق أن ذكرنـا أن الشخصية هى الـكل الفريد الذى يميـز فرداً عن آخر . وبعض الأعمال أصبـحت تتطلب توافر شخصيـة معينة بالنسبة للـقائمين بها . لذلك فإننا نسـمع الآن عن شخصية القائد الإدارى وشخصية المـعلم وشخصية رجل البـيع . . . الخ . فهـناك تصور فى كـل حالة لشـخصية معـينة يتـطلب توافرها فى شخص ما لكى ينجح فى عمل معين .

وبعض الأعمال قد تجذب أفراداً لهم سمات شـخصية معينة . فالأشخاص الذين من سمات شخصياتهم النظام قد يجذبهم العمل العسكرى (فى الجيش أو فى الشرطة) لأن هذا العمل أهم ركن من أركانه هو الانضباط والنظام .

والشخـص الذى من قيمه حـب المال حباً جماً (ومـعلوم أن القيم تـصنع جانباً هامـاً من شخصية الفرد) نجده عـادة ما يتجه إلى المهن التـى تعطى دخلاً مرتفعاً سريعـاً بغض النظر عن الاعتبارات الأخرى مثـل اعتبارات المركز الأدبى للمـهنة أو مدى قدرة هـذه المهنة وهذا الـعمل علـى أشباع حاجات الـشخص الأخرى غير الحاجات المادية .

وإذا كان الأفراد يتجهون حسب شخصياتـهم لمهن معينة إلا أن يعطى المهن وخاصة رذا كانت مـشبعة للفرد وتستـغرق كل جهد الفرد ووقتـه تترك بدورها بصـماتـها علـى شخـصية الأفـراد الذيـن يعمـلون فـيها ، لـدرجة أن بـعض الاخصائـيين يقولون أنهـم يستطيعـون التعرف على مـهنة الأفراد من سلـوكهم وتصرفاتـهم وشخصياتهـم . وهم يستندون إلى أن بـعض المهن تترك بصـماتها الباقية على سلوك وشخصية أفرادها ، كمـا تترك بصماتها على لغتهم وأسلوب حديثهم .

فالفـرد الذى يقوم بعمـل قيادى ويقضى جـزءاً كبيراً من وقتـه فى أصدار

الأوامر وعلى التابعين السمع والطاعة ، يترك هذا بصماته على شخصيته وعلى لغته وعلى علاقاته خارج العمل . وقد ينقل هذا السلوك إلى حياته الخاصة .

فى حين نجد أن الموظف الذى يؤدى وظيفة صغيرة لا يحس بقيمته فيها ينعكس ذلك على سلوكه وعلى شخصيته داخل العمل وخارجه فيبدو مستكيناً خاضعاً وذليلاً .

٨ - أثر العمل على الحياة الأسرية للعاملين :

أصبح للعمل تأثير كبير على الحياة الأسرية للعاملين والعكس صحيح أيضاً، فالحياة الأسرية للعاملين تؤثر على عمل العاملين وعلى انتاجيتهم . ولهذا تهتم بعض المنشآت الكبرى فى الخارج برعاية العاملين بالنسبة لمشكلاتهم الأسرية والخاصة وتوجيههم بالنسبة لها اعتقاداً منها بأن استقرار العاملين فى أسرهم بالإيجاب على سلوكهم فى العمل .

وإذا نظرنا لأثر العمل على الحياة الأسرية نجد أن هذا الأثر أصبح كبيراً وواضحاتً فى معظم الأوقات . فالعمل هو سبيل الفرد لكسب وأشباع حاجاته وحاجات أفراد أسرته . وإذا لم يتح العمل الأجر المناسب للعامل حتى يتحقق هذا الأشباع أضطرب حال الأسرة وسادتها المنازعات والاحباطات .

وكان من نتيجة الظروف الخاصة لبعض الأعمال وأداء هذه الأعمال فى دوريات قد تكون بعد الظهر أو فى المساء أو فى أي وقت من الليل أو النهار أن أصبح من الصعب أحياناً على رب الأسرة العامل أن يتقابل مع أولاده . فهو يتواجد فى البيت فى الوقت الذى هم فيه فى المدرسة ويذهب إلى عمله فى الوقت الذى يتواجد فيه أولاده فى البيت ، وبالتالى تحرم بعض الأسر فائدة التفاعل بين رب الأسرة وبين أفرادها .

وقد شغلت بعض الأعمال الأفراد الذين يقومون بها شغلها تاماً واستغرقت هذه الأعمال كل وقتهم وجهدهم (كما يحدث مثلاً بالنسبة للأطباء المشهورين) . وكان من نتيجة ذلك أن أتاح الطبيب المشهور لأسرته الدخل الكبير الذى يزيد عن حاجتهم ولكنه حرم زوجته وأولاده من قيمة وفائدة تواجده بينهم بعض الوقت . فبعض الأطباء مشغولون تماماً صباحاً ومساءاً يتنقلون بين مختلف العيادات والمستشفيات ولا يعطون لأسرهم وأولادهم بعض الوقت للرعاية والتوجيه وهذا قد يسبب بعض المشكلات الأسرية .

ولا يمكن أن نغفل أثر خروج المرأة للعمل - وتشكيلها لجزء هام من القوى العاملة فى الكثير من الدول - على الأسرة وعلى الحياة الأسرية .

فالعمل أصبح يشبع للمرأة حاجات وجدت أنها لا تستطيع أشباعها بنفس الدرجة إذا لم تعمل . ومن بين هذه الحاجات التى يشبعها العمل فى المرأة : الحاجة للأمن فالعمل يعطى المرأة قدراً من الطمأنينة والأمن قد لا يكون متاحاً لها إذا لم تعمل . فالدخل الذى تتحصل عليه المرأة من العمل يجعلها أكثر أمناً فى حياتها الخاصة . فحياة المرأة فى الأسرة قد تهدد أو تنهار فى أية لحظة بالطلاق ، وقد تضطرب هذه الحياة بوفاة رب الأسرة الذى يعتبر كاسب العيش الوحيد للأسرة فى حالة ما رذا كانت الزوجة لا تعمل .

والعمل يشبع حاجة المرأة للتقدم والنجاح وتحقيق الذات . ولذلك نلاحظ أن بعض النساء يقبلن على العمل ويخلص فيه بالرغم من عدم حاجتهن للدخل الذى يتحصلون عليه من طريق العمل .

ويعارض البعض عمل المرأة ذاكرين أن الأسرة والزطفال قد يعانون كثيراً نتيجة خروج المرأة إلى العمل . ويرى المتعصبون ضد عمل المرأة خارج المنزل أن المكان الوحيد للمرأة هو بيتها .

والحقيقة أننا لا يمكن أن نوافق على إلـغاء عمل المرأة نهائياً ولكن يمكن أن يكون له بعض الضوابط يراها مؤلف الكتاب فى الآتى :

(أ) أن يكون المجتمع فى حاجة إلى عمل المرأة خارج بيتها .

(ب) أن تلحق المرأة بالأعمال التى تتفق مع ظروفـها وطبيعتها والتى تستطيع أن تمتاز فيها كأعمال التدريس والتمريض والرعاية الاجتماعية . . . الخ .

(جـ) أن تستطيع المرأة التوفيق بين عملـها خارج البيت وبين مطالب واحتياجات الأسرة .

والمشكلـة الكبيرة التى تقـابلها المرأة العاملـة عدم قدرتها على التـوفيق بين مطالب الأسرة والعمل . فالجهد الذى تبذله فى العمل وفى الذهاب إلى العمل والعودة منه كبير يرهقها ويؤثر على الجهد الذى يمكن أن تبذله فى البيت . كما أن مطالب ومشـاكل الأسرة كثيرة متعددة تـثقل كاهل المرأة العاملـة وتؤثر على انتاجيتها فى العمل . ويكون من نتيجة ذلك تقصير المرأة فى العمل وفى البيت وهى معذورة فى معظم الأحوال لأنها تكلف بما لا تطيق .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - يشبع العمل الكثير من حاجات الفرد الفسيولوجية وحاجاته النفسية الاجتماعية ، ومن هذا المنطلق يشتق العمل تأثيره الكبير على سلوك الأفراد . ناقش هذه العبارة موضحاً رأيك فيها .

٢ - أشرح كيف أن التكيف العام للفرد مرتبط بتوافق الفرد وتكيفه فى العمل وقيام هذا الفرد بعمل مشبع له .

٣ - ما أثر العمل على الصحة البدنية للعاملين ؟

٤ - وضح أثر العمل على خبرات الفرد ومهاراته .

٥ - يشكل العمل الكثير من العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل العمل وخارجه . ناقش هذه العبارة .

٦ - وضح أثر العمل على الحياة الأسرية والحياة الخاصة للعاملين .

٧ - ما رأيك فى عمل المرأة ؟ وما الضوابط التى يمكن وضعها لهذا العمل .

٨ - العمل هو سبيل الأفراد للوصول إلى المكانة الاجتماعية فى مجتمعهم . ناقش هذه العبارة موضحاً بعض العوامل التى تحدد المكانة الاجتماعية للفرد وكيف يرتبط العمل بكل هذه العوامل .

الفصل السادس عشر

توجيه العاملين للأعمال التى تناسبهم واستخدام الاختبارات المختلفة فى هذا التوجيه

لا شك أن عملية توجيه العاملين واختيارهم لمختلف المهن تعتبر من الأمور الصعبة فى المنشآت الكبيرة . فكما سبق أن ذكرنا ، كثيراً ما نجد أن بعض المنشآت الصناعية الكبرى تستخدم عشرات الالاف من العاملين موزعين على أعداد كبيرة من التخصصات . فمن بين هؤلاء : العمال الصناعيين من مختلف مستوى المهارات (عامل ماهر - عامل نصف ماهر - عامل غير ماهر) . وهؤلاء موزعون على أعداد كبيرة من المهن والتخصصات . وبجانب هؤلاء العمال يوجد أعداد أخرى كبيرة من العمال الذين يقومون بتزويد الالات باحتياجاتها من الخامات أو من مواد الوقود وغيرها . وفى المصنع الكبير يعمل عدد كبير من عمال الصيانة الذين يقومون على أصلاح وصيانة الآلات وجعلها فى صورة صالحة للتشغيل .

وفى المنشأة الصناعية الكبرى يعمل أيضاً أعداد كبيرة من العاملين المكتبيين والإداريين والفنيين فى مختلف قطاعات المنشأة ومن بينهم موظفى الحسابات والإدارة المالية وموظفى إدارة الأفراد وشئون العاملين والعاملين فى مجال البيع والشراء والتخزين والسكرتارية والعلاقات العامة وغيرها .

والعاملون فى المنشأة الكبرى يختلفون فى مستواهم الوظيفى فهناك القواعد العاملة التى يشرف عليها المشرفون ورؤساء الأقسام (رؤساء العمال داخل المصنع) . وفى أعلى التنظيم فى المنشأة الكبرى توجد طبقة المديرين ورؤساء القطاعات الذين يشغلون مناصب الإدارة العليا .

مشكلة صعوبة اختيار مختلف فئات العاملين للمناسب من الأعمال :

لاشك أن وجود أعداد كبيرة من العاملين يقومون بأعمال ووظائف مختلفة يجعل عملية توجيههم واختيارهم للمناسب من الأعمال عملية هامة وصعبة فى نفس الوقت . ولعل أهم ما تعانى منه المنشآت الكبرى الصناعية وغيرها من البلاد النامية هو عدم استخدام الأسلوب العلمى عند اختيار وتوجيه العاملين للأعمال المناسبة .

ولاشك أن سوء اختيار وتوجيه العاملين للأعمال المختلفة داخل المنشأة يؤدى إلى نقص كفايتهم الانتاجية وعدم قدرة هؤلاء العاملين على التقدم والنجاح وتحقيق الذات ، وكذلك الأضرار بالمنشأة التى يعملون فيها .

الأسس التى يقوم عليها الاختيار الجيد للعاملين :

لاشك أن علم النفس الصناعى باعتباره يركز على دراسة سلوك العاملين فى المنشآت الصناعية أهتم بمشكلة توجيه واختيار الأفراد لمختلف الأعمال داخل المنشأة الصناعية .

ولعل أهم الأسس العامة التى تم التوصل إليها لحسن توجيه الأفراد للمناسب من الأعمال والوظائف ما يأتى :

أولاً : تحليل الفرد لمعرفة قدراته ومهاراته وسماته الشخصية وخبراته وميوله ... الخ .

ثانياً : تحليل العمل أو الوظيفة لمعرفة متطلباتها ومسئولياتها والمهارات والخبرات المطلوب توافرها فى الذى يقوم بالعمل أو يشغل الوظيفة ... الخ .

ثالثاً : المزاوجة بين الفرد وبين العمل أو الوظيفة المناسبة ، مما يمكن الفرد من النجاح فى هذا العمل أو هذه الوظيفة مستقبلاً .

وسوف نشرح هذه الأسس العامة والهامة للاختيار العلمى للعاملين فيما يأتى :

أولاً : تحليل وتقويم الفرد :

ويمكن أن يقال أن تحليل الفرد يتمثل فى التعرف على قدرات ومهارات وخبرات الفرد الذى سيشغل عملاً أو وظيفة معينة . وعادة ما يتضمن تحليل وتقويم الفرد النقاط الرئيسية الآتية :

١ - **القدرة** : فمن المفروض أن يتم التعرف على قدرات الفرد العقلية العامة كالذكاء وقدراته العقلية الخاصة واستعداداته العقلية كقدرته اللغوية أو الميكانيكية أو اليدوية أو الفنية أو الكتابية أو غيرها .
كما أنه فى بعض الأعمال الصناعية لابد من التعرف على القدرات الجسيمة للفرد الذى سيقوم بعمل صناعى يتطلب بذل جهد جسمى معين وكذلك حالة حواسه والتوافق البصرى الحركى للعامل . . . الخ .

٢ - **التعليم والتدريب** : يدخل فى إطار التعرف الشامل على الفرد الذى سيشغل عملاً أو وظيفة معينة معرفة التعليم السابق الذى حصل عليه والخبرات التى اكتسبها وكذلك برامج التدريب التى حضرها والمهارات التى اكتسبها من هذه البرامج .

٣ - **الميول** : وبجانب التعرف على قدرات الفرد العقلية والجسمية وغيرها لابد من التعرف على ميوله وعلى الأخص ميوله المهنية وذلك حتى نتأكد من أن هذه الميول المهنية تتفق والعمل أو الوظيفة التى سيشغلها العامل مستقبلاً . ومن أمثلة هذه الميول الميل العلمى والميل التكنولوجى وهذا الميل الأخير يجب أن يتوافر فى كل من يعمل على صيانة الآلات المختلفة. وهناك الميل الإنسانى الذى يجب أن يتوافر فى كل العاملين

الذيـن لهم تـعامل كـبير مـع غيرهـم من الأفراد سـواء داخل المنـشأة أو خارجها . فمثلاً رئيس العمال يجب أن يتـوافر لديه بجانب مهاراته الفنية والمهـنية مـيلاً إنسـانياً يـتمثـل فى حب الـناس والرغـبة فى مـساعدتـهم وأرشادهم والأخذ بيدهم .

وعادة ما يـنجح العامـل أو الموظف فى عمل مـعين إذا توافر لديـه القدرة للقيام بهذا العمل والميل له .

٤ - **الشخـصية** : فبعض الأعمـال تتطلب توافر شخـصية معينة فى شـاغلها . ومن المفروض أن تسـود هذه الشخصية سمـات معينة Traits فمثلاً رئيس العمال يجب أن يـتمتع بشخصية فعـالة ومتزنة ومؤثرة حتى يمكـنه توجيه الأعداد الكبيرة من العمال الذين يشرف عـليهم ويترك فيهم الأثر المناسب ويحاول أن يشبع حاجاتهم بما لا يتعارض مع مصلحة المنشأة ككل .

٥ - **الحالة الصحية للفرد** : ولاشك أن التعرف على الحالة الصـحية للفرد يعتبر من الأمور الـهامة . فبعض الأعـمال تتطلب جـهداً بدنياً كبـيراً ولابد أن يتمتع العامل بصحة جيدة حتى يمـكنه القيام بها على وجه أكمل . وبعض الأعمال القياديـة تتطلب فى شاغلها أن يـتمتع بصحة جيدة حتـى يتحمل هموم وظيفته القيادية ومشكلات تابعيه .

ويدخل فى إطار الحالة الصحية التأكد من أن أجهزة جسم العامل والموظف تؤدى وظائفها عـلى وجه أكمل . فإن اختلال فى أى عضـو من أعضاء الجسم يضع قيوده وحدوده على سلوك الفرد وقدرتـه على القيام بالعمل . ومن المهم أيضاً أن نتعرف عـلى حالة الغدد الصماء للفـرد التى لها تأثير كبيـر على سلوكه واستجـاباته وكذلك حـالة حواسه التى تـعتبر هامـة لمختلف الأعمـال وخاصة الأعمال الصـناعية لأن الحواس تعتبـر مداخل الفرد لإدراك ما يحيـط به ولكل تعلم يقوم به الفرد .

ومن المعلوم أن العامل إذا كان يتمتع بصحة جيدة ففى معظم الأحوال تقل أيام غيابه وخاصة تلك التى تكون بسبب المرض . كما أن العامل الذى يتمتع بصحة جيدة عادة ما تكون اتجاهاته أكثر إيجابية نحو الحياة . ويجب ألا ننسى أيضاً صدق القول الذى يقول : «العقل السليم فى الجسم السليم» .

٦ - **الطبقة الاجتماعية للفرد** : من المهم معرفة الطبقة الاجتماعية للفرد وذلك لتوجيهه للعمل المناسب . وهذا القول لا يصدق بالنسبة لكل الأعمال بل يصدق بالنسبة لبعض الأعمال . فبعض الأعمال يصلح لها أكثر الأفراد الذين ينتمون للطبقة المتوسطة . ولو أنه ثبت أنه عن طريق التدريب الجيد للعاملين وعن طريق الثواب والعقاب والأرشاد والتوجيه المستمر أثناء العمل يمكن مواجهة بعض آثار الاختلاف فى سلوك العاملين نتيجة انتمائهم لطبقات اجتماعية مختلفة .

٧ - **وسائل قضاء الفرد لوقت فراغه** : فقد زاد وقت فراغ العاملين كثيراً فى السنوات الأخيرة . فالكثير من العمال الصناعيين أصبحوا يعملون ما لا يزيد عن ثمانى ساعات يومياً وزاد بذلك وقت الفراغ . وكان من الضرورى أن يكون جزء من فهمنا ودراستنا للفرد الذى سيقوم بعمل معين أن نتعرف على أسلوب قضائه لوقت فراغه . فقد أثبتت البحوث والدراسات أن الكثير من عمال الصناعة يتأثر جهدهم ونشاطهم بالعمل ايجاباً أو سلباً حسب أسلوبهم فى قضاء وقت فراغهم . هل يقضونه فى المفيد أو الضار من الأنشطة ؟ ولذلك اتجهت بعض المنشآت الكبرى إلى مساعدة الأفراد للذين يعملون بها فعلاً ، على أن يقضوا وقت فراغهم بأسلوب يعود عليهم بالنفع فينعكس ذلك على انتاجيتهم والأعمال التى يقومون بها .

ثانياً: تحليل العمل أو الوظيفة :

يعتبر ثانى الأسس الهامة لتوجيه واختيار الأفراد للأعمال والمهن هو تحليل العمل أو الوظيفة . فبعد أن يكون لدينا تحليلاً وتوصيفاً واضحاً عن الفرد الذى يريد أن يشغل وظيفة ما أو يقوم بعمل محدد فى المنشأة . يجب أن يتوافر تحليلاً للعمل أو الوظيفة التى سيوجه الفرد إليها . فلا يمكن أن نحسن توجيه واختيار الأفراد لمختلف الأعمال والوظائف ما لم يكن لدينا تحليلاً مفصلاً عن هذه الأعمال والوظائف .

وعادة ما يتضمن تحليل العمل أو الوظيفة Job analysis البنود الآتية :

١ - المسمى الدقيق للعمل أو الوظيفة . فمن اللازم تحديد مسمى العمل أو الوظيفة المطلوب شغلها تحديداً واضحاً . ففى بعض الأحيان توجد صعوبة كبيرة فى تسمية هذه الأعمال والوظائف نظراً لأن العامل قد يسمى الوظيفة باسم معين ، بينما يطلق رئيس العمال على نفس الوظيفة مسمى آخر . وقد تستخدم إدارة الأفراد مسماً مخالفاً . والمهم أن يكون مسمى الوظيفة محدداً لكى يمكن التمييز بين هذه الوظيفة وغيرها وأن يكون هذا المسمى شائع الاستعمال .

٢ - الصناعة أو المصنع أو الإدارة أو القسم الذى يتواجد فيه هذا العمل أو هذه الوظيفة .

٣ - وصف للعمل المؤدى تفصيلاً . وقد يوصف العمل المؤدى فى عبارات قليلة وقد يوصف تفصيلاً بالنسبة لبعض الوظائف المعقدة . وعادة ما يتضمن توصيف العمل بياناً تفصيلياً بكل الأعمال والأنشطة والمسئوليات التى يقوم بها شاغل الوظيفة حسب وقت وترتيب أدائها والزمن المستغرق فى أداء ؛كل جزئية من جزئيات العمل والحركات التى يقوم بها الفرد

القائم بالعمل . أى أن توصيف العمل أو الوظيفة عادة ما يتضمن وصفاً للزمن والحركة التى يتطلبها أداء العمل أو الوظيفة بشئ من التفصيل .

٤ - الأشراف الذى يعطى أو يؤخذ . ومن المهم أن يتضمن تحليل الوظيفة أو العمل تحديد ما إذا كانت الوظيفة من الوظائف الأشرافية . وإذا كان الأمر كذلك يذكر عدد الأفراد الذين يشرف عليهم ويحدد أيضاً نوع الأشراف المتلقى . وإذا كانت الوظيفة تخضع للأشراف ممن يشغلون وظائف أعلى يذكر طبيعة هذا الأشراف ومداه . فمثلاً رئيس العمال قد يشرف على مائة عامل مع تحديد حدود هذا الأشراف ومجاله . وفى الوقت نفسه يقع رئيس العمال تحت أشراف مهندس أو مدير الانتاج ويتلقى توجيهاته وتعليماته بالنسبة لسير العمل والانتاج .

٥ - مستوى صعوبة العمل ومدى تعقده وماذا يتطلب العمل أو الوظيفة من العامل من خبرات ومهارات وقدرات حتى يؤدى العمل على وجه أكمل. وهذه الناحية مفروض أن توضع فى الاعتبار عند تحديد أجر العمل أو الوظيفة . فالعمل الأكثر صعوبة والذى يتطلب أعداداً طويلاً بالنسبة لشاغله يجب أن يحصل على أجر أكبر من العمل السهل الذى لا يتطلب أعداداً طويلاً بالنسبة للفرد الذى يقوم به .

وعادة ما يحدد مستوى صعوبة العمل تحديداً واضحاً . وفيما يلى بعض البنود المتصلة بتقدير مدى صعوبة العمل أو الوظيفة :

(أ) المسئولية وتشمل مسئولية القائم بالعمل أو شاغل الوظيفة تجاه الآخرين ومسئوليته تجاه الخامات والآلات . والمسئولية تجاه سلامة الآخرين والحصول على تعاونهم ، وكذلك المسئولية تجاه المنشأة والمالكين لها .

(ب) المعرفة وتشمل المعرفة الخاصة التى يتطلبها العمل أو الوظيفة . وقد

تكون تلك المعرفة متعلقة بالآلات المستخدمة فى العمليات المختلفة وبطرق تشغيلها أو بالخامات أو بالأساليب أو بالسياسة العامة أو بالمعادلات الرياضية أو بلوائح ونظم العمل .

(جـ) التجديد والابتكار ويشمل القدرة على أدخال التطور والتحسين فى العمل ومواجهة المواقف والمشكلات الجديدة والقدرة على التصرف فى العمل ومواجهة احتياجاته بغير انتظار لتعليمات وتوجيهات من جهات أعلى فى العمل .

(د) الانتباه الذهنى . ويشمل القدرة على الانتباه أثناء العمل وتركيز الانتباه على تفاصيل معينة فيه وكذلك ملاحظة كل الظروف المتغيرة فى العمل بسرعة ودقة .

(هـ) اتخاذ القرارات ويتمثل ذلك فى احتياج شاغل العمل أو الوظيفة إلى اتخاذ قرارات . فالعمل الذى يتطلب من الذى يقوم به اتخاذ القرارات الهامة فى مواجهة المواقف الجديدة يعتبر أكثر صعوبة من غيره من الأعمال .

(و) المهارة اليدوية . وتتمثل فى القدرة على القيام بعمليات معينة بسرعة ودقة والقدرة على استخدام التوافقات الحركية المنختلفة للقيام بهذه العمليات .

(ز) الدقة وتتمثل فى درجة الدقة المطلوبة فى أداء العمل وكمية الخطأ المسموح به فى الانتاج . فدرجة الدقة المطلوب توافرها فى الصيانة الدورية للطائرة عادة ما تكون أعلى بكثير من درجة الدقة المطلوب توافرها عند صيانة سيارة عادية .

٦ - الأجر ويتضمن أجر الوظيفة والمزايا الإضافية الأخرى والحوافز الموجبة والسالبة وطرق دفع الأجر .

٧ - الساعات والورديات وعادة ما يتضمن تحليل الوظيفة بياناً بساعات العمل وأسلوب توزيعها على أيام الأسبوع والورديات الخاصة بهذا العمل وموعد كل منها .

٨ - مستوى الانتاج ويوضح مستوى الانتاج المطلوب فى الوظيفة وكمية الانتاج والخدمات التى يمكن القيام بها فى وحدة زمنية معينة ومكية الأخطاء المسموح بها عند القيام بالعمل .

٩ - العلاقة بين الوظيفة والوظائف الأخرى . وهى العلاقة قد تكون رأسية وهذا يوضح فرص الترقى من هذه الوظيفة إلى وظائف أخرى أعلى . كما أو العلاقة قد تكون أفقية وتوضح أمكانية التحويل من هذه الوظيفة إلى وظائف أو أعمال أخرى من نفس المستوى .

١٠- الالات والزدوات المستخدمة . قد يتطلب الأمر أن يذكر فى تحليل الوظيفة بيان الآلات والأدوات والخامات المستخدمة بالتفصيل خاصة إذا كانت هناك آلات أو أدوات أو خامات ذات طبيعة مميزة تستخدم فى العمل وتعتبر أساس ومحور النشاط فى هذا العمل .

١١- ظروف العمل . ويتضمن أى تحليل للعمل أو الوظيفة وصفاً شاملاً لظروف العمل . ومن البنود المتصلة بظروف العمل : درجة الحرارة والرطوبة . وهل العمل يؤدى فى الداخل أو فى الخارج ، فى جو مترب أو غير مترب أو جاف أو رطب . وكذلك الضوضاء والغازات التى تتصاعد أثناء العمل واحتمالات الخطر والحوادث فى العمل . وما إذا كان يؤدى العمل منفرداً أو وسط جماعة إلى غير ذلك من بنود توضح ظروف العمل ومدى مناسبتها للقائمين به .

١٢- المطالب الجسيمة تعتبر المطالب الجسيمة من البنود الهامة فى تحليل بعض

الوظائف وخاصة الصناعية ، لذلك عادة ما يتضمن التحليل بعض النواحى الجسمية التى تتطلبها الوظيفة كالمشى والجرى والتسلق والزحف والوقوف والانحناء ورفع الزشياء وحملها والدفع والجذب والكلام والسمع والرؤية والتوافق الحركى . . . الخ .

١٣- الخبرة السابقة المطلوبة ، وذلك فى حالة الأعمال التى تتطلب خبرة سابقة لازمة لشغل الوظيفة الحالية . فمثلاً لقيادة أتوبيس المنشأة الذى ينقل العاملين يجب أن يتضمن تحليل وظيفة قائد أتوبيس عدد سنوات الخبرة المطلوبة فى قيادة السيارات عموماً أو فى قيادة مثل هذا النوع من السيارات. وقد تكون هناك بعض الوظائف التى لا تتطلب خبرة سابقة على أن يتم تدريب العاملين على هذه الوظائف وهم يشغلون الوظيفة فعلاً .

١٤- التدريب المطلوب . ويعتبر التدريب المطلوب للوظيفة أحد البنود التى عادة ما يتضمنها تحليل الوظيفة . وهذا التدريب قد يكون سابق على الالتحاق بالوظيفة أو التدريب على الوظيفة نفسها بعد الالتحاق بها تحت أشراف وتوجيه المشرف فى العمل .

هذه بعض البنود التى عادة ما يتضمنها أى تحليل شامل للوظيفة ، ولكن تختلف أهمية البنود باختلاف طبيعة العمل ومجاله . وعاده ما تسجل هذه البيانات فى استمارات خاصة بتحليل العمل وهى استمارات مطبوعة بها أماكن خالية مناسبة بما يسمح لمحلل الوظيفة بكتابه ما يريده بناء على ملاحظته للعمل والعاملين أثناء العمل ومقابلاته مع من يقومون بالعمل وصولاً لتحليل عمل أو وظيفة معينة .

ثالثاً: المزاوجة بين الفرد والوظيفة :

بعد دراسة الفرد وتحديد مواصفاته ومميزاته ونتيجة وجود تحليل واضح للعمل أو الوظيفة فإنه يمكن المزاوجة بين الفرد والعمل أو الوظيفة المناسبة . فيختار لعمل أو وظيفة معينة أصلح الأفراد وأقربهم لمتطلباتها وأكثرهم احتمالاً للنجاح فيها .

استخدام الاختبارات والمقاييس المختلفة فى عمليات توجيه أفراد واختيارهم لمختلف الأعمال :

لكى تقوم عملية توجيه الأفراد واختيارهم لمختلف الأعمال داخل المنشآت الصناعية الكبرى وغيرها من المنشآت على أساس علمى عادة ما تستخدم عدد كبير من الاختبارات والمقاييس . وطبعاً ليس من الضرورى استخدامها كلها فى وقت واحد ولكن يختار من هذه الاختبارات والمقاييس ما يناسب الموقف والعامل المراد اختياره . فمثلاً إذا كانت القدرات العقلية للعامل والموظف أساسية بالنسبة لعمل معين وتطلب هذا العمل أن يتوافر مستوى عال من الذكاء فى العامل أو الموظف كان من اللازم استخدام واحد من اختبارات الذكاء المقننة لقياس ذكاء هذا العامل للتأكد من توافر الذكاء المطلوب للعمل أو الوظيفة .

ومن بين الاختبارات والمقاييس المستخدمة فى عملية توجيه الأفراد واختيارهم الأعمال والوظائف ما يأتى :

١ - اختبارات الذكاء والقدرات العقلية العامة :

وهذه الاختبارات كثيرة ومتعددة والكثير منها منشور ويمكن شراؤه من دور نشر معينة . واختبارات الذكاء قد تكون :

(أ) اختبارات لفظية أى تعتمد على اللغة فى صياغة أسئلتها وتصلح للأفراد

المتعلمين الذين يتقنون اللغة . وهناك أيضاً اختبارات ذكاء غير لفظية وأسئلتها ذات طابع عملى إذ تعتمد على الأشكال والصور والرسوم وليس على اللغة فى صياغة أسئلتها . وتصلح للأفراد الذين لم يتلقوا قدراً كبيراً من التعليم المدرسى وكذلك تصلح مع العمال الذين لا يتقنون القراءة والكتابة إذا أردنا قياس ذكائهم .

(ب) اختبارات الذكاء قد تكون فردية وهى التى يمكن تطبيقها على فرد واحد حتى يمكن ملاحظته وقت أجراء الاختبار عليه وهو يستجيب لأسئلة اختبارات الذكاء . وهناك أيضاً اختبارات الذكاء الجماعية وهى التى يمكن تطبيقها على مجموعة من الأفراد فى وقت واحد .

٢ - الاختبارات التى تقيس القدرات العقلية الخاصة :

وهناك عدد كبير متنوع من الاختبارات التى تقيس كل منها واحدة من الاستعدادات والقدرات العقلية الخاصة للأفراد . ويمكن استخدامها داخل المنشآت الكبرى للتعرف على مدى توافر بعض هذه القدرات الخاصة (المطلوبة لعمل معين) فى الأفراد الذين سيشغلون هذا العمل . واختبارات الاستعدادات والقدرات العقلية الخاصة لها أهمية كبيرة فى التوجيه المهنى للأفراد .

ومن أمثلة هذه الاختبارات تلك التى تقيس القدرات اللغوية واللفظية والقدرات العددية والحسابية والقدرة اليدوية والقدرة الميكانيكية والقدرات الفنية وغيرها .

٣ - مقاييس الشخصية :

هناك عدد كبير من المقاييس التى تساعد على التعرف على بعض جوانب شخصية الأفراد لتقرير مدى صلاحيتهم للقيام بعمل معين ، فمثلاً يجب أن

يكون لدى رئيس العمال في المصنع شخصية متزنة مؤثرة . وهناك من المقاييس والاختبارات ما يمكننا من التعرف علـى مدى سواء الشخصية أو عدم سوائها . وهناك من المقاييس أيضاً ما يمكننا من التعرف على مدى توافر سمات الشخصية المختلفـة والدرجة التى توجد عـليها هذه السمات بـالنسبة للفـرد . ومعلوم أن سمات الشخصية هى صفات لابشخصية التـى لها طابع الثبات النسبى ولا تتغير بسهولة . ومن أمثـلة هذه السمات تحمل المسئولية والأمـانة والاتزان الانفعالى والصبر والقدرة علـى التصرف . . . الخ . فمثلاً يمكن تصميم مـقاييس تقدير Rating Scales تمكننا من أن نحدد أين يقع فرد معين بـالنسبة لسمات الشخصية المختلفة يـتراوح الأفراد بالنسبة لـتحمل المسئوليـة بين أفراد يتحملون المـسئولية تحت كل الظروف والأحوال ، وعلى النقيض من ذلك يوجد أفراد لا يتحملون المسئولية علـى الأطلاق ، وهناك أفراد يتراوحون فى تحملهم المـسئولية بين هذا وذاك بحيث يمـكنهم تحمل بعض المـسئولية المحدودة إذا طلب مـنهم ذلك وإذا تمت متابعتهم بدقة .

وسمات الشـخصية المطلـوب تقدير مدى توافـرها بالنسبـة للعاملين كـثيرة ومتعددة وتـختلف أهميتـها باختلاف الأعمال . فمـثلاً عمل معين قد يـتطلب مستوى عال من تحمل المسئولية من جـانب العامل فى حين لا يتطلب عمل آخر هذا المستوى مـن تحمل المسئولية . وبعض الأعـمال تتطلب فى شاغلـيها توافر سمة القـدرة على التصرف السريـع فى مواجهة المواقف فى حـين قد لا يكون لهذه السمة أهمية كبيرة بالنسبة لأعمال أخرى .

٤ - استفتاءات واستقصاءات الميول :

وهناك عدد كبير من الاستقصاءات والاستـفتاءات التى تقيس الميول ويطلق عليـها باللـغة الانجليـزية Interest Inventories وتمكـن هذه الاسـتقـصاءات

والاستفتاءات من التعرف على ميول الأفراد وخاصة الميول المهنية . فمثلاً الفنيين الذين يقومون على صيانة الآلات فى المصنع يجب أن يتوافر لديهم الميل الصناعى والتكنولوجى . والأفراد الذين يتعاملون مع المنتج النهائى ويضعون مواصفاته واللمسات الجمالية الأخيرة له والتى يجب أن يراعى فيها العملية بجانب الذوق والجمال ، يجب أن يتوافر فى هؤلاء الأفراد الميل الفنى . ورئيس العمال الذى يتعامل مع عدد كبير من العمال ويتفاعل معهم ويقوم على توجيههم ورعاية مصالحهم يجب أن يكون لديه ميلاً إنسانياً يجعله راغباً فى التعامل مع الآخرين وتوجيههم ومساعدتهم .

واحتمال نجاح العاملين فى عمل معين يزيد إذا توافر لديهم القدرة على القيام بهذا العمل وامتزجت هذه القدرة بالميل لهذا العمل .

٥ - الاختبارات التحصيلية :

وهذه الاختبارات تتعدد وتتنوع بتعدد المجالات التى تقيس التحصيل فيها . فمثلاً العامل الذى يقوم بتشغيل آلة معينة فبجانب اتقانه لمهارة التعامل مع الآلة وتشغيلها بكفاية تامة ، فإنه يمكن التعرف على معلوماته عن الآلة وأجزائها ومشكلات تشغيلها وصيانتها وغير ذلك عن طريق اختبار تحصيلى يقيس هذه النواحى .

وأمين مخزن الخامات والأدوات الملحق بالمصنع بجانب المامه العملى بأسلوبِ تلقى البضاعة والأدوات وتخزينها وصرفها حسب نظام علمى معين ، فإنه يمكن أن نتعرف على معلوماته بالنسبة لقضايا ومسائل التخزين وأساليب تخزين مختلف السلع والمواد والخامات وذلك عن طريق اختبار تحصيلى يقيس معلوماته وخبراته بالنسبه لهذه النواحى .

وكل عمل فى المنشأة الكبيرة يراد شغله من الممكن تصميم اختبار تحصيلى

يمكن عن طريقه التعرف على مدى المام الأفراد المتقدمين لشغل هذا العمل أو الوظيفة بالقضايا والمفاهيم والخبرات الإساسية المتصلة بهذا العمل أو هذه الوظيفة .

٦ - اختبارات التأدية العملية :

واختبارات التأدية العملية Performance tests عادة ما تستخدم لقياس المهارات العملية والمهنية . فمثلاً مهارة الكتابة على الآلة الكاتبة تقاس بأن يكتب الفرد المراد قياس مهارته على الآلة الكتابة مادة معينة ونحدد مستوى مهارته عن طريق حساب عدد الكلمات التى كتبها فى الدقيقة وعدد الأخطاء التى ارتكبها ونوعية هذه الأخطاء ، مع الوضع فى الاعتبار درجة صعوبة المادة المكتوبة على الآلة الكاتبة .

وهكذا الحال بالنسبة للمهارات الأخرى حيث يمكن قياس مستوى مهارة لاعامل فى التعامل مع آلة معينة أو مهارته فى مهنة معينة عن طريق بعض التمارين والأنشطة العملية التى يقوم بها العامل . وعلى هذا الأساس يمكن تحديد مستوى مهارة العمال أيضاً . هل هو عامل ماهر أو نصف ماهر ؟ وهناك العمال غير المهرة وهم الذى لا يمتلكون مهارة مهنية معينة مطلوبة فى العمل .

أساليب أخرى هامة فى توجيه الأفراد لمختلف المهن والأعمال التى تناسبهم :

ومن الأساليب الأخرى المستخدمة للحصول على مزيد من المعلومات عن الأفراد لتوجيههم للمناسب من الأعمال والوظائف ما يأتى :

١ - وجود استمارة تفصيلية جيدة التصميم :

يملؤها العامل والموظف نحصل عن طريقها على الكثير من المعلومات عن العامل وحياته الاجتماعية وخبراته السابقة ووسائل قضائه لوقت فراغه وهواياته

واهتماماته واتقانه لبعض المهارات المساعدة التى قد لا تكون مطلوبة بشكل مباشر للعمل مثل مدى اتقانه للغات الأجنبية أو مهارته فى الكتابة على الآلة الكاتبة أو فى قيادة السيارة أو غيرها .

وطبعاً يمكن الحصول على معلومات أضافية عن الفرد عن طريق السجلات والأوراق الرسمية مثل الشهادات التى حصل عليها وتقديره فى التخرج ومستوى كفايته فى الأعمال السابقة التى قد يكون العامل أو الموظف قد قام بها . . . الخ .

٢ - المقابلة :

فعن طريق المقابلة يمكن التعرف على جوانب معينة من شخصية الأفراد والتأكد من صلاحية الفرد لعمل معين . فمثلاً عند اختيار رئيس للعمال ، يمكن عن طريق المقابلة التعرف على سمات من شخصية الفرد مطلوب توافرها للنجاح فى العمل كرئيس للعمال . ويمكن عن طريق المقابلة الحكم على زسلوب الفرد فى التفكير وفى التعبير عن آرائه . مكا يمكن عن طريق المقابلة التعرف على بعض اتجاهات وقيم الفرد ونظرته لأمور الحياة الهامة .

وعادة ما تساعد المقابلة (إذا أجريت بعملية وأعد لها إعداداً كافياً وأدارها أفراد من ذوى الخبرة فى فن إدارة المقابلات) على تقرير مدى صلاحية الفرد لعمل أو وظيفة معينة . وعادة ما يوضع تحت تصرف الأخصائيين الذين يجزون مقابلة اختيار العاملين Selection interview كافة المعلومات والبيانات التى تم الحصول عليها عن الفرد المراد تقرير صلاحيته لعمل أو وظيفة معينة . وهذه المعلومات والبيانات قد تم الحصول عليها من استمارة البيانات التى سبق الأشارة إليها والاختبارات التى أجريت . . . الخ .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - تقوم عملية توجيه الفرد للعمل المناسب والوظيفة المناسبة على أسس معينة. ناقش هذه الأسس .

٢ - أشرح المقصود بالمصطلحات الآتية :

(أ) تحليل الفرد .

(ب) تحليل العمل أو الوظيفة .

(جـ) المزاوجة بين الفرد وبين العمل والوظيفة .

٣ - تحليل الفرد يعنى أن نعرف الشئ الكثير عن قدذراته وخبراته ومستوى تأهيله . . . الخ .

أشرح العبارة السابقة .

٤ - أعرض أهم البنود التى عادة ما يتضمنها تحليل شامل لعمل أو وظيفة معينة .

٥ - أعرض أهم الاختبارات المستخدمة فى مجال العمل للتعرف على قدرات الأفراد بهدف حسن توجيههم للمناسب من الأعمال .

٦ - أشرح كيف يمكن الحصول على معلومات وبيانات عن العاملين عن طريق:

(أ) استمارة التوظف أو الاختيار .

(ب) مقابلة الاختيار والتوجيه .

الفصل السابع عشر

تنمية السلوك فى مجال العمل

التدريب كعملية تعلم وتنمية للعاملين :

التدريب هو نشاط تعليمى مقصود تقوم به منشأة ما بهدف زيادة الكفاية الانتاجية لقطاع من العاملين الحاليين بها أو العاملين المتوقعين ، وكذلك تنمية سلوكهم فى مجالات مختلفة . وقد يكون هدف التدريب أكساب العاملين مهارات عقلية أو يدوية جديدة أو تعديل بعض نواحى السلوك والاتجاهات والقيم المتصلة بالعمل والانتاج التى تؤثر فى النهاية على الكفاية الانتاجية للعاملين دعماً وزيادة .

والواقع أن هناك عدداً كبيراً من العوامل التى تؤثر على نجاح التدريب ولكن هناك عاملين رئيسيين لهما الأثر الأكبر ، وهذان العاملان هما :

(أ) جهد التدريب من جانب المنشأة ، فكلما كان هذا الجهد قد خطط له تخطيطاً علمياً ، وكلما كان هذا الجهد قد قام على أسس علمية وأشترك فى تنفيذه أخصائيون على مستوى مناسب من الكفاية والخبرة ، كلما كان هذا ادعى نجاح التدريب ، وتحقيقه للأهداف المرسومة .

(ب) ولكن جهد التدريب قد يضيع هباء وبلا نتيجة أو فائدة بغير مشاركة جدية من جانب العاملين ، وبدون رغبتهم فى الاستفادة وفى تطوير سلوكهم ، والارتفاع بمستوى مهاراتهم اليدوية والفنية والسلوكية .

فقد يلحق أحد العاملين فى برنامج للتدريب قد أحسن تخطيطه وإعداده وتوجيهه ، ولكن نتيجة لسلبية العامل وعدم إيمانه بقيمة التدريب بالنسبة له وعدم رغبته فى المشاركة الإيجابية فى الأنشطة التعليمية المتصلة بالبرنامج ، نجد

أن هذا العامل لا يحقق أى قدر من النمو أو التحسن أو التقدم لتواجده فى مثل هذا البرنامج . . فالمشاركة الإيجابية فى برنامج التدريب من جانب المتدربين ورغبتهم الأكيدة فى هذه المشاركة هى التى تؤدى إلى النتيجة الموجبة المرجوة من وراء النشاط التدريبى .

تنوع كبير فى برامج التدريب فى الوقت الحاضر :

الواقع أن الملاحظ للنشاط التدريبى السائد فى بلادنا وفى غيرها من بلاد العالم يدهشه هذه الكثرة وهذا التنوع فى برامج التدريب . وإذا أردنا أن نذكر على سبيل الحصر مسميات جميع برامج التدريب ، فإن كتاباً فى مكثل حجم هذا الكتاب سوف لا يكفى لمجرد سرد أسماء هذه البرامج التدريبية . وسنذكر فيما يلى على سبيل المثال لا الحصر عدداً من هذه البرامج التدريبية :

١ - البرامج التدريبية التى تعقدها إدارات التدريب فى الوزارات والمؤسسات والهيئات العامة وغيرها لتدريب المعينين الجدد بالنسبة للوظائف الفنية والإدارية والكتابية المختلفة .

٢ - البرامج التدريبية التى تنظمها بعض الجهات لزيادة المهارة فى مجال من المجالات مثل البرامج التدريبية المتصلة بزيادة السرعة والدقة فى الكتابة على الآلة الكاتبة أو استخدام الآلات الحاسبة وغيرها .

٣ - البرامج التدريبية التى تعقد لتدريب القادة الإداريين على مهارات القيادة والمهارات فى العلاقات الأنسانية وكذلك تدريبهم لزيادة مستوى كفايتهم فى بعض الأعمال الفنية مثل إدارة الانتاج وإدارة المشتريات والمخازن والحسابات والتكاليف والرقابة وغيرها . ويقوم معهد التنمية الإدارية بتدريب القادة الإداريين فى القطاع الحكومى والعام بناء على تعاقد معين بين الجهات التابع لها هؤلاء القادة وبين المعهد .

وبجانب ما تقدم يقوم معهد التخطيط القومى بتدريب بعض العاملين فى القطاعات المختلفة من الوزارات والمؤسسات والهيئات العامة على العمليات التخطيطية وما يتصل بهذه العمليات من جوانب احصائية وبحوث واستخدام للآلات الحاسبة الالكترونية وغيرها .

ويقوم عدد من الجمعيات الخاصة كجمعية إدارة الأعمال العربية بالقاهرة بتدريب العاملينت فى مختلف المنشآت وخاصة القطاع العام وذلك عن طريق اشتراكات تدفعها جهات العمل هذه عن كل واحد من العاملين يشترك فى البرنامج التدريبى .

٤ - البرامج التدريبية التى تعقد بالمصانع لتدريب القطاعات المختلفة من الاعمال لزيادة كفايتهم الانتاجية أو زيادة سرعتهم أو دقتهم فى أداء الأعمال وكذلك البرامج التدريبية التى تهدف لتدريب العاملين على تشغيل أو صيانة ما استحدث من آلات أو أجهزة حديثة . ففى عصر وصول الأنسان إلى القمر وفى ظل هذا التقدم التكنولوجى الذى يسير بسرعة كبيرة هناك دائماً المستحدث والجديد من الآلات وأساليب الانتاج والتى تتطلب تدريباً خاصاً للعمال عليها .

التدريب والاتجاهات :

يرى البعض أن التدريب يجب أن يهدف أساساً إلى تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل ونحو رؤساء وزملاء العمل ونحو أفراد الجمهور . ولا خير ولا فائدة ترجى من تدريب لا يحقق هذا التحسين فى الاتجاهات . فهدف التدريب يجب أن يكون أولاً تخليص العاملين من بعض الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها نحو العمل ونحو الرؤساء والزملاء فى العمل ونحو الجمهور المتعامل مع المنشأة ثم بعد ذلك اكسابهم اتجاهات جديدة ومفيدة .

ويضرب المؤلف مثالاً لذلك من برنامج تدريب عقد لمديرى بنوك القرى والتى تعتبر تجربة جديدة تدخل القرى المصرية منذ أكثر من عشر سنوات . ففى هذا البرنامج زود المديرون بمعلومات وخبرات متعددة تتصل بمجال عملهم المصرفى الجديد ، ولكن كان التأكيد فى البرنامج التدريبى كله على تخليص مديرى البنوك من الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها التى قد ينقلونها إلى عملهم الجديد فيفسدونه . وكان من أهداف البرنامج التدريبى بناء اتجاهات موجبة جديدة ومفيدة لدى مديرى البنوك الجديد نحو الفلاحين حتى يذهب مدير بنك القرية إليهم ولديه اتجاهات موجبة نحوهم ونحو مساعدتهم وحتى يتقبل مديرو بنوك القرية الفلاحين (وهم يمثلون الجمهور بالنسبة لهذه البنوك) بكمالهم ومزاياهم وبنقائصهم وعيوبهم وحتى يذهب مديرو بنوك القرى إلى هذه البنوك مزودين برغبة فى مساعدة هؤلاء الفلاحين وتقديم الخدمة الجيدة لهم والأخذ بيدهم وأرشادهم وحل مشكلاتهم .

ونضرب مثالاً آخر لأهمية التركيز فى التدريب على بناء اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات سالبة غير مرغوب فيها : برامج المعينين الجدد التى تعقدها مختلف المنشآت للمعينين الجدد بها لتعريفهم بالمنشأة وتنظيمها والأنشطة التى تقوم بها ولتدريبهم على بعض جوانب عملهم الجديد . هذه البرامج تصبح قليلة الفائدة والنفع بالنسبة لهؤلاء المعينين الجدد إذا لم تعمل هذه البرامج على تخليصهم من الاتجاهات السالبة نحو العمل وما لم تبن وتكون فيهم اتجاهات جديدة تدفعهم إلى العمل واتقانه والاخلاص فيه وتدفعهم إلى مساعدة الناس من خلال هذا العمل .

الوصول لبرامج تدريب جيدة :

تتراوح برامج التدريب بين الجيد والردئ . ومعيار الجودة فى هذه الحالة

هى الفائـدة التى تعود علـى المتدربين من اشتـراكهم فى هذه البـرامج وكذلك تحقيق برنامج الـتدريب لأهدافه . وهناك عدد من الأسس التى يـجب مراعاتها للوصول إلى برامج تدريب أكثر فاعلية . ومن هذه الأسس ما يأتى :

اولاً : تحديد الهدف من برنامج التدريب تحديداً واضحاً :

فمثلاً قد يعقد برنامج تدريبى للـمعينين الجدد فى الأعمال الإدارية المختلفة فى أحدى الشركات أو المؤسسات ، ولكن الهدف من هذا البرنامج التدريبى قد يكون غير واضح فى أذهان المخططين لهذا البرنامج ، الأمر الذى يجعل برامج التدريـب متضمـناً خليطـاً غريباًمـن المحاضرات فى عـدد المجالات لا ربط ولا علاقة بينها .

والواقع أن وضوح الهدف من برنامج التدريب يساعد على تخطيط جوانب النشاط التـعليمى المتضمـن فيه ، فمثلاً برنامـج للتدريب على الآلة الـكاتبة ، يختلف الـنشاط الذى يمارسه المتدربـون فيه حسب الهدف من الـبرنامج . هل الهدف من البرنامـج تدريب عدد من الأفراد ليكتبوا علـى الآلة الكاتبة دون أن يكون لهم سابق خبرة بهذه المهـارة ؟ أو هل-الهدف من البرامج تحسين أسلوب الكتابـة على الآلة الكاتـبة أو تقديم اتجاه جديـد فى تعلم هذه الآلـة يؤدى إلى نتائج فعالة ؟ وقد يكون الهدف من البرنامج زيادة السرعة أو تقليل الأخطاء . ولاشك أن تحديد الهدف بوضوح يؤثر تأثيراً موجباً على طبيعة النشاط التعليمى الذى يسود هذا البرنامج التدريبى .

وفى تدريب العمال الصناعيين على اسـتخدام آلة معينة ، قد يكون الهدف من الـتدريب زيادة الـسرعة ، وقد يـكون الهـدف زيادة الدقة والجـودة ، وقد يكون الـهدف تحقيق الـناحيتين الـسابقتين معـاً ، ولا شك أن محتوى بـرنامج التدريب يختلف باختلاف الهدف المطلوب تحقيقه .

وقد يكون الهدف من أحد البرامج التدريبية تعديل سلوك المديرين لخلق جو أفضل للعلاقات الأنسانية فى منشآتهم ، لذلك يجب التأكيد فى البرنامج على تزويد هؤلاء المديرين بالخبرات والبصيرة التى تساعدهم على خلق هذا الجو المناسب فى منشآتهم ، بحيث يكون التأكيد فى برنامج التدريب على المناقشة والمشاركة والاقناع أكثر من الاعتماد على المحاضرات النظرية التى يبدو محتواها غير مقنع أو صعب التنفيذ والتطبيق فى الواقع .

ثانياً: اختيار الوقت المناسب للتدريب :

وقد يتساءل القارئ عن الوقت المناسب للتدريب ، وللاجابة على هذا التساؤل نقول أنه لا يوجد وقت معين للتدريب لأن التدريب هو عملية تعلم والتعلم عملية مستمرة من المهد إلى اللحد . والوقت المناسب للتدريب يكون عندما تظهر حاجة لتدريب بعض العاملين .

فقد يكون هدف هذا التعلم بالنسبة للعاملين اكتساب خبرة جديدة أو مهارة أو اكتساب اتجاه موجب يساعد على زيادة الانتاج وتدعيم العلاقات الإنسانية داخل المنشأة . وقد يكون هدف التدريب تعديل سلوك . ومادام التدريب عملية تعلم فإنه يعتبر عملية مستمرة ومتصلة بالنسبة للعاملين . وقد يلجأ فى وقت من الأوقات لتوصيل العاملين إلى مستوى مهارة معين فى استخدام بعض العدد والالات . وقد يلجأ لتدريب نفس العاملين بعد ذلك لاكسابهم دقة أكبر فى عملية الانتاج . وقد تستخدم بعد ذلك طرائق جديدة لأداء العمل أو قد تستخدم آلات متطورة جديدة مما يتطلب معه تدريب العاملين عليها .

ونضرب بعض الأمثلة من الحياة العملية : فقد تلجأ منشأة تجارية لتدريب عمال البيع قبل الحاقهم بوظائفهم لتزويدهم بالخبرات الأساسية والمهارات اللازمة لعملية البيع وزيادة فهمهم للمستهلكين ودوافع الشراء لديهم والفروق

الفردية القائمة بينهم . وقد يستمر هؤلاء البائعون فى عملهم لعدد من الأشهر وقد يطول عملهم إلى سنوات ، ثم تتضح الحاجة لتدريب البائعين لتزويدهم بمهارات جديدة أو تعريفهم بالظروف التى استجدت على السوق ، والتغييرات التى طرأت على المستهلكين وأنماط استهلاكهم وسلوكهم الشرائى .

ومن الأمثلة الأخرى ما يجرى فى وزارة التعليم من تدريب للمعلم فخريج الجامعة قد يعين مدرساً باحدى المدارس الأعدادية بالرغم من عدم حصوله على مؤهل تربوى . ولكنه يلتحق أثناء العمل بأحد البرامج التدريبية تؤهله فى النواحى التربوية والنفسية . ولكن هذا لا يعتبر نهاية النشاط التدريبى بالنسبة للمعلم . فكثيراً ما تعقد له دورات تدريبية قد تسمى أحياناً بالدورات التجديدية تهدف إلى تجديد معلوماته وأضافة الجديد والحديث من المعلومات والخبرات إلى حصيلته العلمية والخبرية . وقد تتكرر البرامج التدريبية كلما دعت الحاجة إلى ذلك . ففى حالة تغيير المناهج ، أو أدخال مواد جديدة على خطة الدراسة بمرحلة من المراحل التعليمية ، وعندما يرقى المعلم إلى وظيفة مدرس أول أو إلى وظيفة إدارية أعلى كوكيل أو ناظر أو مدير مدرسة ، يكون على هذا المعلم أن يحضر بنجاح برنامجاً تدريبياً يؤهله لوظيفته الجديدة . وهكذا فبرنامج التدريب قد تعقد فى حالة الترقية لوظيفة أعلى وذلك لأعداد العاملين لهذه الوظيفة . ولكن قد تعقد برامج تدريبية أخرى فى أى وقت كلما دعت الحاجة إلى ذلك عندما يراد تزويد المتدربين بمعلومات أو خبرات جديدة .

وقد يكون وقتاً مناسباً لتدريب العاملين إذا رأت قيادة لاعمل بعض القصور فى العمل أو زيادة فى الأخطاء أو انخفاض مستوى الأداء من جانب بعض العاملين . ويكون هدف التدريب فى هذه الحالة تزويد العاملين باتجاهات جديدة ومفيدة نحو العمل أو نحو أفراد الجمهور ، وكذلك تزويدهم بالمهارات والقدرات التى تمكنهم من حسن القيام بأعمالهم واتقانها مع تقليل الأخطاء

التى قد تنتج عن نقص المهارة .

وقد يكون الوقت مناسباً لتدريب العاملين إذا رأت قيادة العمل أضطراباً فى العلاقات الأنسانية وإذا رأ زيادة فى المشكلات السلوكية وظهور بعض أنماط السلوك غير السوى والمرضى بين صفوف العاملين فى المنشأة . ويكون التركيز فى برامج التدريب على أرشاد العاملين وتوجيههم نفسياً ومحاولة التعرف على مشكلاتهم وتشجيعهم على التعبير عما يضايقهم ويلقهم ويشغل بالهم . فالكثير من المشكلات السلوكية التى تصدر عن العاملين عادة ما يكون سببها كثرة الاحباطات والصراعات التى تواجه العاملين فى العمل وفى خارجه . على أن تتضمن برامج التدريب أيضاً تزويد العاملين بالمهارات والقدرات السلوكية التى تمكنهم من مواجهة المشكلات ، وحسن التعامل مع الآخرين سواء أكانوا رؤساء أو مرؤوسين أو زملاء عمل أو أفراد جمهور .

ثالثاً : وسائل تحقيق الهدف من التدريب :

هناك عشرات من الوسائل والأساليب التى قد تحقق الهدف من برنامج التدريب . ونعود مرة أخرى لموضوع تدريب القادة على العلاقات الأنسانية ، فمن الممكن أن يتم عن طريق المحاضرات أو عن طريق حلقات المناقشة والبحث ، وقد يتم ذلك عن طريق دراسة الحالات Case studies حيث يقوم المديرون بدراسة وتحليل حالات حقيقية من واقع الحياة العملية وقد يستخدم أسلوب المؤتمرات حيث يجتمع المديرون تحت توجيه معين ويقدم كل منهم بحثاً أو مشكلة تتصل بالعمل أو بالعلاقات الأنسانية . وينتهى هذا المؤتمر بعد الدراسة والمناقشة إلى بعض التوصيات والمقترحات .

ولاشك أن اختيار الوسائل والأساليب التدريبية اختياراً سليماً يؤدى إلى تحقيق الأهداف المرسومة للتدريب .

ونضرب مثلاً آخر لأهمية الوسيلة فى تحقيق الهدف : إذا أردنا تدريب مجموعة من العمال فى مجال الأجهزة الكهربائية على أصلاح أجهزة التليفزيون مثلاً ، فهذا التدريب يتطلب تزويد المتدربين بقدر من المعلومات النظرية بجانب اهتمام خاص بالتدريب العلمى على أصلاح الأجهزة عن طريق التعامل مع أجهزة حقيقية متنوعة . وقد يؤدى استخدام أسلوب المحاضرة Lecture وعدم أعطاء التدريب العملى الاهتمام الكافى إلى تخريج عدد من المتدربين وقد حصلوا على المعلومات النظرية التى يعجزون عن تطبيقها عملياً ، وبذلك يفشل التدريب فى تحقيق أهدافه .

رابعاً : وجود حاجة حقيقية للتدريب :

فليس الداعى إلى تنفيذ برامج التدريب رغبة شخصية من جانب القائمين على التدريب ، أو رغبة فى انفاق بعض الاعتمادات المخصصة للتدريب فى ميزانية الوزارة أو المنشأة بغض النظر عن الحاجة إلى مثل هذا التدريب . فبرامج التدريب يجب أن تكون نابعة من حاجة حقيقية من جانب المنشأة بحيث يصبح هناك أحساس بضرورة هذه البرامج التدريبية وذلك لزيادة مهارة مجموعة من العاملين أو تدريبهم على استخدام آلات جديدة ، أو أدخال أساليب جديدة لأداء الأعمال أو تطوير الأساليب القائمة .

خامساً : نجاح التدريب يتوقف على توافر عناصر الخدمة التدريبية :

(أ) المدربون .

(ب) المكان المعد للتدريب

(جـ) الآلات والأدوات المستخدمة فى التدريب .

فالمدربون يعتبرون من العناصر الأساسية للعملية التدريبية ، لذلك يجب أن

نزيد الاهتمام باختيار هؤلاء المدربين ، والا يخضع اختيارهم لأى نوع من المجاملات ، والواقع أن برنامج التدريب يفشل فى تحقيق أهدافه إذا لم يكن المدربون على المستوى المناسب من الخبرة ،والمهارة ، والمدرب أياً كان نوع التدريب الذى يشارك فيه ، وسواء أكان موضوع التدريب يتعلق بمهارة يدوية أم مهارة عقلية فهو فى حقيقة أمره معلم ، لذلك لا يكتفى أن تتوافر فيه المهارة أو الخبرة المتصلة بموضوع التدريب . ولكن يجب أن تتوافر فيه القدرة على توصيل هذه الخبرة إلى الدارسين والمتدربين . ويجب أن يكون للمدرب من الشخصية وطريقة التدريس ما يجعله قادرا على التأثير فى المتدربين واقناعهم واكسابهم المهارات والخبرات المطلوبة .

والمدربون نوعان : مدربون متخصصون دائمون وهؤلاء عادة ما يوجدون فى مراكز ومعاهد التدريب الملحقة بالمصانع . وهم غالبا ما يكونون متخصصين فى عملية التدريب ، ولكن فى الكثير من الاحوال قد يستعان بأفراد ليست وظيفهم الرئيسية عملية التدريب ، كما هو الحال عند الاستعانة بالمهندسين والفنيين وغيرهم لالقاء محاضرات أو عرض بعض الدروس العملية فى البرامج التدريبية المختلفة وهؤلاء يجرى ندبهم بعض الوقت Part time للقيام بهذا العمل .

ويعتبر مكان التدريب أحد العناصر الهامة فى الخدمة التدريبية . وقد يكون مكان التدريب معداً خصيصاً لهذا الغرض ، كما هو الحال فى مراكز ومعاهد التدريب الملحقة بالمصانع ، وقد أصبح لبعض الشركات الكبرى فى الولايات المتحدة وغيرها مراكز ومعاهد تعليمية وتدريبية ذات أمكانيات ضخمة حيث يعرض فيها المئات من البرامج التدريبية والمواد الدراسية الثابتة Constant courses التى يلتحق بها قطاعات مختلفة من العاملين .

ولاشك أن مكان التدريب من حيث اتساعه وملائمته لأغراض التدريب وتهويته وأضاءته ، يؤثر على فاعلية برامج التدريب ، كما أن أمداد هذا المكان بالعدد والآلات والخامات والوسائل المعينة على التدريب يزيد من أمكانية تحقيق تدريب مثمر وفعال .

وقد يكون التدريب على الوظيفة On the Job training وهذا النوع من التدريب يكثر استخدامه لتدريب العمال الصناعيين حيث يتم تدريب العامل فى موقع الانتاج تحت توجيه وأشراف رئيس العمال أو غيره من المشرفين . وسوف نناقش هذا النوع من التدريب تفصيلاً فيما بعد .

سادساً : تجانس المتدربين فى برنامج التدريب الواحد :

يجب مراعاة قدر من التجانس فى الأفراد الذين يشملهم التدريب فى برنامج واحد . فوجود أفراد متفاوتين لدرجة كبيرة فى المهارة أو الخبرة يجعل مهمة المدرب عسيرة. ومن الناحية العملية لا نتوقع أن نجمع فى برنامج تدريبى واحد مجموعة من العاملين متكافئين فى المهارة والقدرة تماماً ، ولكن ما نقصده هنا أنه كلما تقاربت مهارة وقدرات الأفراد الذين يتدربون فى برنامج واحد ، كلما سهل ذلك مهمة المدرب بدل أن يوزع هذا المدرب جهوده بين مستويات مختلفة من المهارة والقدرة . ففى ظل التفاوت الكبير فى المهارة بين الدارسين قد يشعر المتدرب الذى على مستوى عال من المهارة بالملل وعدم اشباع الخبرة الجديدة له ، إذا وجه المدرب اهتمامه إلى الأفراد ذوى مستوى المهارة المنخفضة. أما إذا وجه المدرب اهتمامه إلى الآفراد الذين يتمتعون بمستوى مهارة أعلى وراعى فى تدريبه مستواهم المرتفع ، فأغلب الظن أن ذلك سيسبب القلق والآحساس بالفشل بالنسبة للأفراد الأقل مهارة ، ويقلل هذا من استفادتهم من التدريب .

وعلى أى حال ، فأياً كان مستوى مهارة وقدرات الدارسين والتفاوت القائم بينهم ، فإن على المدرب واجب التعرف على الفروق الفردية بين المتدربين من ناحية القدرة العقلية والمهارة اليدوية وكذلك الفروق الجسمية والفروق بينهم بالنسبة للدافع على التدريب ، وأن يضعها فى الاعتبار أثناء عملية التدريب .

سابعاً: تقويم التدريب وقياس فاعليته :

يعتبر تقويم التدريب Evaluation من الأمور الهامة التى يمكن على أساسها التعرف على مدى نجاح المتدرب وعلى مدى فاعليته . ويمكن تقويم برامج التدريب عن طريق الأختبارات العملية والنظرية وغيرها التى تعقد للمتدربين وذلك للتأكد من تحقيق التدريب لأهدافه .

والواقع أن عملية التقويم لا يمكن أن تخبرنا بصورة قاطعة عن مدى نجاح التدريب ، لأن نجاح المتدرب فى اختبار عملى أو نظرى لا يعنى بالتأكيد قدرته على تطبيق خبراته ومعلوماته التى اكتسبها فى التدريب ونقلها إلى العمل ، فإنه من المهم متابعة المتدربين للتأكد من أن التدريب قد أدى بالفعل آلى تعديل فى سلوكهم المهنى أو إلى زيادة فى كفايتهم الانتاجية أو إلى تغيير اتجاهاتهم وعلاقاتهم بغيرهم فى مجال العمل . وبغير تعديل فعلى فى السلوك المهنى للمتدربين أو سلوكهم العقلى أو الأجتماعى - حسب الهدف من التدريب - فإن هذا التدريب يعتبر من الوجهة العملية والعلمية تدريباً فاشلاً .

تدريب بعض فئات العاملين :

اتسع نطاق التدريب فى وقتنا الحاضر بحيث أصبح يشمل جميع المستويات الإدارية : من رئيس مجلس إدارة المؤسسة إلى رئيس القسم أو الموظف العادى

كما أن التدريب أصبح يشمل الفئات التخصصية العليا كالمهندسين والمحاسبين ويتدرج فى المستويات الوظيفية لكى يشمل الفنيين ورؤساء العمال والعمال المهرة ونصف المهرة وغيرهم . كما أن هناك برامج تدريبية للعاملين الذين يقومون بالأعمال الكتابية . والواقع أن البرامج التدريبية أصبحت من الشمول الأن بحيث يمكن القول أنها تغطى معظم العاملين فى الدولة فى مختلف مجالات العمل الوطنى .

ونظراً لتعدد البرامج التدريبية وتعدد أهدافها ، ونظراً لأختلاف فيات العاملين الموجه إليها مثل هذه البرامج ، لذلك سنقتصر فى حديثنا عن نوعين من برامج التدريب كنموذج لهذه البرامج :

أولاً : برامج تدريب المديرين .

ثانياً : برامج تدريب العمال الصناعيين .

أولاً : برامج تدريب المديرين :

تعتبر برامج تدريب المديرين ذات أهمية خاصة ، لأن المديرين هم موجهو التنفيذ فى مختلف المنشآت والمؤسسات على كافة أنواعها وأشكالها . والمديرون بحكم موقعهم فى الخريطة التنظيمية للمنشأة يعتبرون حلقة وصل هامة بين الإدارة العليا التى تتخذ القرارات الهامة وبين الإدارة المباشرة التى تمارس العمل الفعلى فى موقعها المختلفة داخل المنشأة .

وبرامج تدريب القادة الإداريين والمديرين قد تتجه إلى تحقيق واحد من الهدفين الأثنين أو تحقيق الأثنين معاً :

١ - إكساب هؤلاء المديرين مزيدا من المهارة ، والخبرة بالمجال الفنى الذى يعملون فيه . فقد يعقد برنامج تدريبى لمديرى المشتريات والمخازن فى

المؤسسات التجارية المختلفة لمناقشة مختلف القضايا الرئيسية المتصلة بالشراء وكذلك الأصول العلمية للتخزين ومشكلات التطبيق ، وهدف هذا البرنامج تزويد المديرين بمزيد من المعلومات والخبرات عن الأتجاهات الحديثة فى هذا المجال ، وزيادة قدرتهم على مواجهة مشكلات التطبيق .
،بالمثل فقد تعقد برامج تدريبية لمديرى العلاقات العامة ومديرى البيع والأعلان ومديرى الأنتاج وغيرهم ، وذلك لزيادة مهاراتهم وتدعيم خبرتهم فى مجال أعمالهم .

٢- زيادة قدرة هؤلاء المديرين على تدعيم جو العلاقات الإنسانية السائد فى إداراتهم وإكسابهم خبرة بالسلوك الإنسانى وبالتعامل معه وزيادة مهاراتهم فى استخدام حوافز الإنتاج المختلفة .

وقد تهدف مثل هذه البرامج أيضاً إلى زيادة قدرة المديرين على الأتصال بغيرهم من العاملين بحيث يصبح من اليسير عليهم التعرف على آراء مرؤوسيهم ووجهات نظرهم ، وفى الوقت نفسه يزود المديرون ببعض المهارات التى تعنيهم على توصيل أفكارهم ووجهات نظرهم واتجاهاتهم وتوجيهاتهم إلى مرؤوسيهم بأسلوب واضح وفعال .

وقد تتضمن مثل هذه البرامج تدريب المديرين على إجراء المقابلات الشخصية على كافة صورها وأشكالها بأسلوب فعال ومثمر ، نظراً لأهمية المقابلات الشخصية بالنسبة للمدير واستخدامه لها فى توصيل المعلومات لتابعيه أو فى حل المشكلات الإدارية والفنية أو فى إصدار الأوامر وفى التوجيه .

وقد تتضمن البرامج التدريبية أيضاً تدريب المديرين على زيادة فهمهم بحقيقة سلوكهم تجاه مرؤوسيهم مواجهة صريحة بخيرها وشرها وبنواحى القوة ونواحى الضعف فيها .

الأساليب المستخدمة فى تدريب المديرين :

نظراً لتنوع خبرات هؤلاء المخديرين واتساعها ، فإن هذا ينعكس عادة على تنوع الأساليب المستخدمة فى التدريب حعتى يمكن إشباع هؤلاء النديرين عقلياً وخبرياً ، وحتى يمكن أن نقدم لهؤلاء المديرين المادة والمضوعات التى تتحدى وتستثير قدراتهم وإمكانياتهم وتدفعهم إلى المشاركة فى البرامج بفكرهم وخبرتهم ، وحتى يدفعوا للبرامج التدريبى بالمشكلات التى تواجههم فى الحياة العملية والتى تعتبر مادة دسمة للمناقشة فى البرامج التدريبى .

ونذكر فيما يلى بعض الأساليب المستخدمة فى برامج تدريب المديرين :

١- أسلوب المحاضرة :

وهذا الأسلوب غير شائع ولا يجب الإكثار من استخدامه فى برامج تدريب المديرين ، لأن أسلوب المحاضرة يعنى سلبية المتدربين إلى حد كبير . وإذا فرض أن استخدم هذا الأسلوب فى برامج التدريب فيجب أن يكون المحاضر على المستوى عال من الثقافة النظرية والخبرة العمليةحتى يرتفع بالمحاضرة إلى مستوى خبرة هؤلاء المديرين . كما يجب أن يتاح لهؤلاء المديرين الفرصة لمناقشة المحاضرة والأعتراض على بعض ما جاء بها إذا رأوا داعياً لذلك.

٢- أسلوب حلقات المناقشة :

حيث يعرض على المشتركين فى البرنامج التدريبى بعض القضايا والمشكلات التى تتصل بالجوانب المختلفة لأعمالهم ومناقشتها ، وذلك تحت توجيه شخص خبير يجب أن يكون على مستوى عال من الكفاءة والخبرة والمهارة فى إدارة المناقشات .

٣- أسلوب الورشة الدراسية Workshop[١] :

حيث يجتمع المديرون فى مكان مناسب به جميع إمكانيات الدراسة والبحث والإقامة الكاملة من نوم وتغذية وترفيه وخلافه ، وعادة ما يعرض المشتركون فى هذا الـ Workshop بعض البحوث والدراسات ، وبعد مناقشتها تحت توجيه مسئول يصل المشتركون إلى بعض القرارات والإتفاق على بعض الموضوعات . وليس الهدف من هذا الأسلوب تزويد المشتركين بمعلومات أو بخبرات مباشرة ، ولكن الهدف منه زيادة بصيرة هؤلاء المشتركين بحقيقة المشكلات التى تواجههم . هذا بالإضافة إلى نتائج التى تحدث من تفاعل الخبرة التى يأتى بها إلى البرنامج التدريبى كل فرد من المشتركين فيه ، والمواقع أن استخدام أسلوب الـ Workshop يقلل من مقاومة المشتركين فيه للتغيير ويجعلهم أكثر رغبة فى تقبل الآراء والإتجاهات الجديدة ، لأن هذا الأسلوب فى التدريب يقوم أساساً على المشاركة أكثر من التلقين والإملاء .

٤- أسلوب دراسة الحالات :

قد يستخدم أسلوب دراسة الحالات فى تدريب المديرين حيث تعرض عليهم حالات حقيقية من واقع النشاط الذى تمارسه منشآتهم ، ويقوم المشتركون فى البرنامج التدريبى بمناقشة الحالات وتحديد أبعاد المشكلة التى تمثلها كل حالة ، وإيجاد الحلول المختلفة المحتملة للمشكلة . وقد يقسم المشتركون فى البرنامج إلى مجموعات صغيرة تتكون كل منها من خمسة أفراد حتى تكون المناقشة أكثر فاعلية وأكثر فائدة وذلك تحت إرشاد أحد الموجهين أو المشرف الذى يدير المناقشة ، ويسجل ما يدور فيها ويراقب استجابات الأفراد المشتركين فى هذه المناقشة ، ولكنه لا يفرض رأياً معيناً على أفراد المجموعة كما أنه لا يتدخل لتوجيه المناقشة وجهة خاصة .

(١) Workshop لا يوجد كلمة بالعربية تعطى المعنى الدقيق لها لذلك فقد ذكرت كما هى على أمل العثور على كلمة عربية مناسبة مستقبلاً .

٥- أسلوب تمثيل الادوار :

ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب النفسية التى تهدف لزيادة حساسية الأفراد لمواقف غيرهم وزيادة بصيرتهم بحقيقة سلوك الآخرين ودوافعهم . وأسلوب تمثيل الأدوار يتخلص فى أن يقوم مثلاً أحد المديرين المشتركين فى برنامج التدريب بتمثيل دور أحد العاملين الذى يمثل سلوكه مشكلة معينة ويقوم آخر بدور المدير ويتم الحوار بين الشخصين تحت توجيه اخصائى . ولا شك أن تقمص المدير لشخصية الموظف أو العامل يكسبه بصيرة أكبر بحقيقة سلوك هذا الموظف أو هذا العامل ودوافعه .

ويساعد أسلوب تمثيل الأدوار المديرين على فهم حقيقة مواقف الأفراد الآخرين الذين يتعاملون معهم فى مختلف المحالات ، كما أن هذا الأسلوب يزيد من قدرة المديرين على الإحساس بالمشكلات التى يعانيها العاملون . فالفرد عادة ما يكون أكثر فهماً وتقديراً لمواقف الآخرين عندما يضع نفسه مكانهم ، يحس بإحساسهم ويتصور ماذا يمكن أن يكون عليه سلوكه لو كان محل الموظف أو العامل المشكل أو الذى يواجه موقفاً أو مشكلة أو صعوبة معينة .

ويعتبر أسلوب تمثيل الأدوار من الأساليب الممتازة فى التدريب على العلاقات الإنسانية ، لأنه يعين المدير أو المشرف على أن يكون أكثر فهماً لظروف مرؤوسية وأكثر تقديراً للضغوط والمؤثرات الواقعة عليهم .

٦- الزيارات الميدانية :

قد تتضمن برامج تدريب المديرين زيارات يقمون بها لكى يروا على الطبيعة تجربة رائدة تجرى فى إحدى المنشآت ، كأن يقوموا بزيارة شركة صناعية أدخلت الحاسبات الإلكترونية فى إدارة الإنتاج وفى الرقابة عليه ، أو يقوموا بزيارة إحدى المصالح الحكومية التى أدخلت الميكروفيلم فى حفظ مستنداتها

وسجلاتهـا التى تزايد حجـمها فى السنـوات الأخيرة . ويمكن لهـؤلاء المديرين مناقشة وتقييم التجربة فى إجتماع يعقدونه بعد زيارة المنشأة ورؤية التجربة على الطبيعة .

(ثانياً) تدريب العمال الصناعيين :

نظراً لأهـمية تدريب الـعمال الصنـاعيين سنناقش هذا الموضوع بـشئ من التفصيل فيمـا يلى . والواقع أنه عند ذكر العمال الصناعيـين ينطلق إلى الذهن المستويات المختلفة للعمال الصناعيين وهى :

(أ) العمال المهرة .

(ب) العمال نصف المهرة

(جـ) العمال غير المهرة .

والواقع أن معـظم الجهود التدريـبية عادة ما تكـون موجهة للعـمال المهرة والعمال نصف المهرة لزيادة مهارتهم وتـدعيم هذه المهارة . أما العمال غير المهرة فالبرامج التدريبية الموجهة إليهـم محدودة للغاية ، اللهم إلا إذا كان الهدف من البرامج التدريبيـة هو تغيير وضع العمال غير المهرة للوصـول بهم لمستوى مهارة أعلى .

والواقع أن العمال الصناعيين هم القاعدة العريضة الذين تقوم على أكتافهم أية صناعة وأى نـشاط أنتاجى ، وهذه الفئـة من العاملين وعلى رأسـها رئيس العمال Foreman أو الفنى Technician لها دور هام وخطير فـى تقدم الصناعة وتطورهـا . وهذا يفسـر تعدد البـرامج التدريـبية الموجـهة للعـمال الصنـاعيين ورؤساء العمال .

ويمكن تلخيص طرق تدريب العمال الصناعيين فيما يأتى :

اولاً: التدريب اثناء العمل :

أى أن العامـل يتدرب عن طـريق ممارستـه للعمـل الحقيقـى تحت أشراف وتوجيه معين من أحد المشرفين أو رؤساء العمال . وتمتاز هذه الطريقة للتدريب بأن العامل يتدرب فى جو من العمل الحـقيقى دون تكلف أو مغالاة حتى يصل إلى مستوى المهارة المطلوبة . ويعاب على هذا الأسلوب من التدريب أن العامل عادة ما يكون عبئـاً على الانتاج أثناء فترة التدريب وتكثـر أخطاؤه ويزيد معدل التـالف حتـى يصـل إلى مسـتوى المهـارة المناسـب . كمـا أن من عيـوب هذا الأسلوب من أساليب التدريب أن العامل يتدرب على ماهو قائم بخيره وشره ، فيكتـسب الجوانب الموجبة والـسالبة للمـهارة أو السلوك ، وليس هـناك فرصة مواتيـة لتعليـمه الأساليب المثـلى للانتاج . هـذا بالإضافة إلى أن وقـت رئيس العـمال أو المـشرف قد يـضيق عـن اعطـاء هؤلاء العـمال الأرشاد والـتوجـيه الكافيين .

ثانياً: التدريب خارج الوظيفة :

ويتم التدريب خارج العمل أو الوظيفة بالنسبة للعمال الصناعيين عن طريق معاهد ومـراكز التدريب الملحـقة أو التابعة للمـصانع ورالتى عادة ما يـكون لها مكان مستقل ، وبجانب هذه المعاهد والمراكز يوجد نظام التلمذة الصناعية .

أما معاهد ومـراكز التدريب فعادة ما تكون مـلحقة بالمصانع الكـبيرة ، كما هو الحال بالـنسبة لمراكز الـتدريب التابعـة لشركة كيمـا للأسمدة والكيـماويات بأسوان ومـراكز التدريـب التابعة لـهيئة الـنقل العـام أو التابعة لـهيئة الـسكك الحديدية أو المصانع الحربية أو مصنـع الحديد والصلب . مكا توجد الآن عدداً من مراكز التدريب معدة بالآلات والعدد الشبيـهة بتلك المستخدمة داخل المصنع أو فى الحيـاة العملية حـتى يجد العمـال الفرصة للـتدريب عليهـا تحت إشراف

مهندسيين أو مدربين متخصصين . وقد يتضمن التدريب تعلم واكتساب بعض الجوانب العملية والنظرية المتصلة بالمهارة المطلوب تعلمها . ومن مزايا هذا الأسلوب للتدريب توافر الامكانيات المادية التى تساعد على التدريب الجيد ، هذا بالإضافة إلى المدربين المتخصصين الذين يستطيعون استخدام الأساليب الحديثة للتعلم والتدريب . كما أن تدريب العمال يتم هنا وفق الاحتياجات الفعلية من العمالة المدربة فى مجال معين .

أما نظام التلمذة الصناعية فيستخدم عادة لتخريج فئة من العمال الصناعيين على مستوى مناسب من المهارة اليدوية بجانب خبرة نظرية مساعدة . ونظام التلمذة الصناعية فى جمهورية مصر العربية تشرف عليه وزارة الصناعة ، وهذا النظام يمارس فى عدد من مراكز التدريب المهنى التابعة لها ، وعادة ما يقبل فى هذه البرامج التلاميذ الحاصلون على الأعدادية حيث يقضون سنة فى دراسة نظرية ثم بعد ذلك سنتين يغلب عليهما الطابع العملى فى صناعة من الصناعات تحت أشراف إدارة الكفاية الإنتاجية والتدريب المهنى بوزارة الصناعة وعادة ما تتعاقد مختلف الشركات والمؤسسات على تعيين الخريجيين مقدماً حتى إذا أتموا دراستهم ألحقوا فوراً بأعمالهم .

ومن المهم أن يكون للتدريب المهنى للعمال الصناعيين أهداف محددة من المطلوب تحقيقها ، . ويجب أن يبتعد هذا التدريب عن الشكليات ، وأن يحدد للتدريب فلسفة ثابتة حتى ينتفع به العمال وتستفيد منه الصناعة . «أما الزبد فيذهب جفاء وأما ما ينفع الناس فيمكث فى الأرض» ، ولنحذر أن يصبح التدريب مجرد شكليات لا يقوم على قدر كاف من العلم والحقيقة والجدية .

بعض مبادئ التعلم المتصلة بالتدريب :

أهمية الدافع :

أثبتت البحوث أن أكتساب المعلومات أو الخبرات أو المهارات الجديدة يتطلب توافر رغبة حقيقية من جانب الفرد لتحصيلها أو آكتسابها ، ولابد أن يكون الفرد مدفوعاً بالدرجة التى تجعله يبذل الجهد الإيجابى . والحقيقة أن الفرد لن يتعلم أو يكتسب أى شئ جديد نافع إلا إذا كان هذا الفرد إيجابياً ونشطاً وراغباً فى التعلم ، وبدون هذه الإيجابية يصبح من الصعب على الفرد اكتساب أية مهارة أو تعلم أى شئ جديد .

ولكن كيف نخلق هذا الدافع على التدريب وندعمه ؟ للإجابة على هذا التساؤل نقول أن العاملين كثيراً ما يكونون مدفوعين ومقبلين على البرامج التدريبية إذا وجدوا أنها تحقق شيئاً نافعاً ومفيداً بالنسبة لهم ، وإذا وجدوا أنهم سيكتسبون منها شيئاً جديداً : قد تكون مهارة يدوية أو معلومات نظرية أو اتجاهات جديدة لحل المشكلات أو أساليب فعالة لتدعيم جو العلاقات الإنسانية فى محيط العمل . وهذا الدافع على التدريب بين العاملين لن يتوافر إلا إذا أعدت برامج التدريب إعداداً جيداً ، وكانت هذه البرامج ذات مستوى مناسب تخطيطاً وإعداداً وتنفيذاً .

ويمكن الارتفاع بمستوى الدافع بين جموع المتدربين عن طريق تأكيد العلاقة بين التدريب وبين أشباع الحاجات الأساسية للمتدربين . فمثلاً الحاجة للأمن Need for Security تعتبر من الحاجات الأساسية بالنسبة للعاملين ، فكل عامل يريد أن يشعر بالطمأنينة والأمن ، ويريد أن يطمئن على مستقبله وأن يؤمن ضد الفصل التعسفى أو فقدان الوظيفة لأى سبب من الأسباب . ، ولاشك أن التدريب يعمل على أشباع حاجة العامل للطمأنينة والأمن لأن التدريب يساعده

على تدعيم مهاراته وزيادة خبراته . وهذا يجعله أكثر قدرة على القيام بمهام عمله والاستمرار فيه . وهذا يزيد بدوره من شعور العامل بالطمأنينة والأمن . وعلى ذلك فإنه يمكن استغلال حاجة العامل للطمأنينة والأمن بطريقة تجعله يهتم بالتدريب لكى يؤمن مركزه ويدعم مكانته داخل المنشأة وخارجها .

ومن الحاجات الاجتماعية النفسية التى يحتاج كل العاملين إلى أشباعها الحاجة للنجاح والحاجة للتقدير ، والتدريب يساعد العامل على أشباع هذه الحاجات . فعن طريق التدريب الجاد المثمر يمكن للعامل أن يحقق الكثير من النجاح فى عمله كما أنه يشبع حاجته للتقدير والاعتراف بقيمته Need for recognition وهكذا فإنه يمكن استغلال أشباع التدريب لبعض الحاجات النفسية للعامل لدفع العامل إلى بذل مزيد من الجهد والاهتمام بالتدريب .

ويمكن خلق وتنمية الدافع للتدريب بين صفوف المتدربين عن طريق تقرير بعض حوافز للمتدربين الذين يمتازون فى البرامج التدريبية التى يحضرونها . ومن أمثلة ذلك تقرير بعض الشركات - التى ترسل ببعض العاملين بها للتدريب على مختلف النواحى الفنية والإدارية فى جمعية إدارة الأعمال العربية - لمبالغ من المال تتراوح بين ثلاثين جنيهاً وعشرة جنيهات لكل فرد من الذين يمتازون ويحصلون على تقدير مرتفع فى برنامج التدريب الذى يحضرونه .

وفى مجال التدريب المهنى الصناعى تلجأ بعض الشركات إلى منح المتدربين مكافأة يومية عن كل يوم تدريب يحضرونه بحيق يحرم المتدرب كم المكافأة عن اليوم الذى لا يحضر فيه . ومن أمثلة ذلك ما تفعله وزارة الإسكان من منح كل من يلتحق بمراكز التدريب على أعمال التشييد والبناء مكافأة يومية قدرها ٤٠ قرشاً يومياً أثناء فترة التدريب وهذا يشجع المتخلفين بهذه المراكز على الانتظام فى التدريب والحرص على الحضور .

ومن بين حوافز التدريب ربط ترقية بعض العاملين بنجاحهم بمستوى معين فى برامج التدريب الذى يعقد للعاملين الذين عليهم دور الترقية . ومن أمثلة ذلك برامج المرقين ندباً التى تعقدها وزارة التعليم ، فوكيل المدرسة الثانوية لا يرقى إلى وظيفة ناظر أو مدير مدرسة ثانوية إلا إذا حضر واجتاز بنجاح برنامج تدريبى معين ، ولا يرقى الموظف إلى الوظيفة الأعلى رذا لم يحضر هذا التدريب .

من أمثلة وسائل خلق الحافز والدافع على التدريب أرسال الأوائل فى البرنامج التدريبى فى بعثات أو زيارات قصيرة للخارج حيث يتدربون أو يشاهدون على الطبيعة بعض الخبرات والتجارب المتقدمة فى مجال عملهم . وهذا ما يفعله مركز تدريب الرواد بمصر الجديدة بالقاهرة ، والذى يقوم على إعداد مديرى قصور الثقافة والعاملين بهذا القصور - من أرسال أوائل المتدربين فى بعثات إلى بعض بلاد أوربا الشرقية المتقدمة التى تأخذ بنظام قصور الثقافة .

ويجب ألا ننسى فى مجال خلق الدافع للتدريب الحوافز السالبة . فالمتدرب الذى يطمع فى الثواب والحوافز الموجبة ، قد نحفزه للتدريب عن طريق تخويفه من العقاب الذى يقع عليه إذا لم ينتظم فى التدريب أو إذا لم ينجح فيه ، أو عن طريق مطالبة المتدرب برد المبالغ التى أنفقت عليه فى البرنامج التدريبى إذا لم ينتظم فى هذا البرنامج أو إذا فشل ورسب فيه .

انتقال أثر التدريب :

يعتبر أنتقال أثر التدريب من الموضوعات الهامة التى تشغل بال علماء علم النفس التعليمى والمربين والأخصائيين المسئولين عن البرامج التدريبية فى مختلف مجالات العمل . وترجع الأهمية المعطاه لانتقال أثر التدريب Transfer

of training إلى الرغبة فى أن ينتقل أثر ما يتعلمه الفرد أو يتدرب عليه فى المعاهد التعليمية المختلفة أو داخل الفصول الدراسية إلى الحياة العملية .

فانتقال أثر التدريب بالنسبة لبرامج التدريب المختلفة يعنى : القدر الذى تعلمه العامل أو تدرب عليه ، والذى يمكنه نقله إلى عمله عندما يعود إلى إليه بعد التدريب ، فقد يتعلم العامل ويتدرب على أشياء كثيرة فى مراكز التدريب وغيرها ولكنه يجد صعوبة كبيرة فى نقل ما تعلمه إلى مجال عمله الحقيقى .

ويتوقف مقدار ما ينتقل من أثر التدريب فى الموقف التعليمى أو التدريبى إلى الحياة العملية أو إلى مجال العمل الحقيقى على العوامل الآتية :

١ - وجود تشابه كبير بين الموقف التعليمى أو التدريبى وبين ماهو موجود فى الحياة العملية . فكلما تقاربت الآلات والعدد التى يتدرب عليها العامل مع الآلات والعدد المستخدمة فى مجال العمل الحقيقى كلما كان هناك احتمال لانتقال قدر أكبر من أثر التدريب .

٢ - كلما كان العامل راغباً فى الالتحاق ببرامج التدريب ومدفوعاً لذلك بالقدر الكافى كلما زاد ذلك من انتقال أثر التدريب . فهذه الرغبة وهذا الدافع يجعل العامل أكثر تقبلاً لما تدرب عليه وأكثر اقتناعاً به وبالتالى يصبح أكثر أصراراً على تطبيق ما تدرب عليه فى مجال عمله .

٣ - مستوى المهارة والخبرة التى يكتسبها العامل أو الموظف عن البرنامج التدريبى يتوقف عليه مدى انتقال أثر ما يتدرب عليه إلى مواقف الحياة العملية وإلى مجال عمله ووظيفته . فكلما كانت المهارة والخبرة التى اكتسبها العامل أو الموظف من البرنامج التدريبى على مستوى عال ، كلما كان أكثر قدرة على نقل هذه المهارة والخبرة التى أكتسبها من المواقف التعليمية فى البرامج التدريبى ، إلى مجال عمله أو وظيفته .

وفى الحقيقة أن العاملين إذا عجزوا عن نقل أثر ما تعلموه أو ما أكتسبوه فى البرامج التدريبية إلى أعمالهم ووظائفهم فإن برامج التدريب تصبح قليلة القيمة محدودة النفع .

معرفة المتدرب لتقدمه أولاً بأول :

من مبادئ التعلم الهامة التى يجب مراعاتها فى البرامج التدريبية المواظبة على تقويم المتدرب حتى يمكنه الوقوف على مدى تقدمه أولاً بأول . ومعرفته لهذا التقدم دون تأخير ، لأن هذا يعتبر حافزاً للمتدرب ، يشجعه على مواصلة بذل الجهد . ويرى بعض علماء النفس التركيز على أظهار جوانب تقدم الدارسين فى أول مراحل تعلم المهارة ، وعدم الاهتمام ببعض الجوانب السلبية التى قد تعترض تقدم الدارسين أو تعطل منه بعض الشئ ، ما دامت هذه الجوانب السلبية وقتية أو مرحلية سيتغلب عليها الدارسون عن طريق المران أو إزالة بعض المؤثرات العارضة التى قد تسبب بعض النكسات Set backs فى تقدم الدارسين .

مكافأة الجهد التدريبى :

لابد من مكافأة الجهد التدريبى ، وهذه المكافأة Reward قد تكون على أشكال كثيرة . فمثلاً إذا أدى أشتراك العامل فى برنامج تدريبى إلى ترقيته إلى وظيفة أعلى أو حصوله على زيادة فى المرتب . فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال المكافأة . وقد تلجأ إدارة التدريب فى بعض المنشآت إلى تقرير مكافأة مادية ومعنوية لأوائل المتدربين فى البرامج ، أو أرسال الأوائل فى بعثات تدريبية إلى الخارج ، وأحياناً ربط ترقية المتدرب إلى وظيفة أعلى بنجاحه فى برنامج التدريب .

وأهم النواحى المتصلة بمكافأة الجهد التدريبى الذى يبذله العاملون ، تتمثل

فى رغبة العاملين فى أن يتمكنوا من تطبيق ما تدربوا عليه فى البرامج التدريبية على أعمالهم بعد انتهاء فترة التدريب . فقد يعود العاملون إلى وظائفهم وأعمالهم بعد التدريب فلا يجدون ترحيباً بل عداء من جانب رؤسائهم وذلك عند محاولتهم استخدام الطرق والأساليب الجديدة لأداء الأعمال والتى سبق أن تدربوا عليها ، ولاشك أن هذه الأوضاع تسئ إلى أية برامج تدريبية مستقبلة .

ومن المهم لنجاح البرامج التدريبية الحصول على تأييد الرؤساء التنفيذيين لهذه البرامج حتى يشجعوا مرؤوسيهم على استخدام المهارات والخبرات التى اكتسبوها أثناء التدريب ، وحتى لا يقع العاملون فى صراع نفسى نتيجة لرغبتهم فى تطبيق الأشياء الجديدة التى تعلموها وتدربوا عليها ، وخوفهم من أن يؤدى ذلك إلى معارضة روسائهم وعدم رضا هؤلاء الرؤساء . وفى هذه الحالة نجد أن جهد هؤلاء المتدربين التدريبى قد عوقب بدل أن يكافأ .

ويمكن التخلص من هذه الصعوبة عن طريق اشتراك المديرين والرؤساء التنفيذيين فى تخطيط البرامج التدريبية وفى تنفيذها وقد يكون الاشتراك فى التنفيذ فى شكل القاء محاضرات أو الإسهام فى الأنشطة المختلفة لبرامج التدريب ، وذلك حتى نضمن تأييد هؤلاء المديرين والرؤساء لبرامج التدريب وتشجيع مرؤوسيهم على تطبيق ما درسوه واكتسبوه فى برامج التدريب فى المجالات التى يعملون فيها .

الطريقة الكلية والطريقة الجزئية فى تعلم المهارات :

يهم القائمون على أمر التدريب معرفة أثر التعلم بالطريقة الكلية . ويتمثل فى البدء فى تعلم الأعمال الجديدة ككل ، وقد تفصل وتقسم هذه الكليات إلى جزئياتها . ويتدرب العامل على كل جزء على حدة بعد ذلك . أما الطريقة الجزئية فتتطلب من المتعلم أن يتدرب أولاً على أجزاء العمل كل على حدة قبل

أن يحاول القيام بالعمل ككل . فالمبتدئ فى الأعمال الم يكانيكية قد يتدرب على التعامل مع الأجزاء المختلفة من آلة للخراطة قبل أن يسمح له القيام بالعمل ككل .

وقد اتضح من عدد البحوث[1] أنه من الأفضل عرض العمل ككل على المتعلمين أو المتدربين ، وبعد ذلك من الممكن تقسيم العمل إلى أجزائه الطبيعية إذا كان هذا ضرورياً ، على أن يقسم العمل الكلى إلى أجزاء كبيرة على قدر الإمكان لاستغلال الترابط الموجود بين الحركات التى يتكون منها العمل ككل .

ففى الأعمال المعقدة يمكن اعطاء المتدربين فكرة مبسطة عنها ككل ، ثم بعد ذلك نقسم هذه الأعمال إلى أجزائها المنطقية ويتدرب عليها العاملون جزءاً جزءاً، وبعدها يمكن التدرب على ممارسة العمل ككل . وهذا الأسلوب يفضل غيره من الأساليب فى تعلم المهارات وإن كان لا يصلح بالنسبة لبعض الأعمال ولبعض المواقف .

التدريب الموزع والتدريب غير الموزع فى اكتساب المهارات الصناعية :

يتمثل التدريب الموزع فى توزيع عدد الساعات المقررة للتدريب على مهارة معينة على عدد أكبر من الأيام ، فى حين يتمثل التدريب غير الموزع فى توزيع الساعات المقررة للتدريب على عدد أقل من الأيام بحيث يخص كل يوم عدداً أكبر من ساعات التدريب . والواقع أن استخدام التدريب الموزع أو غير الموزع يتوقف على عدد الساعات الكلية المخصصة للتدريب . فكلما كان عدد الساعات الكلية كبيراً كان من الأفضل توزيعها على عدد كبير من الأيام ، فقد ثبت أن يعطى نتائج أفضل . فإذا كان تعلم مهارة معينة قد خصص له ٦٠

(1) C. Link, Education and Industry, New York . The Mcmillan Company. 1989 P. 134.

ساعة مثلاً فمن الأفضل توزيع هـذه الساعات على ٢٠ يوماً بـحيث يخص كل يوم ثلاث ساعات . وقد يترك بعض أيام بلا تدريـب بحيث يقتصر على خمسة أيام تدريب أسبوعياً بواقع ثـلاث ساعات كل يوم ، فيكون توزيع الـ ٦٠ ساعة على مدى أربعة أسابـيع ، وقد يرجع ترجيح التدريب الموزع بالنـسبة للمهارات إلى أن هذا النـوع من التدريب يراعى ظروف الـعامل ويباعد بين الـعامل وبين شعور المـلل والإزهاق والتعـب ، كما أنه يعـطى فرصة للـعامل فى إستـيعاب وتأكيدما سبق أن تـدريب عليه ، والحصول على جرعات من التـدريب يستطيع هضمها وإستيعابها .

قيمة التدريب بالنسبة للفرد :

لا شك أن التـدريب قيمة وفوائـد كثيرة بالنـسبة للفرد نجـمل بعضها فـيما يأتى .

١ - يساعد التدريب على زيادة الكفاية الانتاجية للعامل أو الموظف وهذا يؤدى إلى زيادة فـى أجره وارتفاع فـى دخله إذا كان الأجـر يدفع علـى أساس الانتاج ، كـما أن زيادة الكفـاية الانتاجية لـلفرد تساعـد على ترقيـته إلى الوظائف الأعلى .

٢ - يزيد التـدريب ثقة العامـل بنفسه ، حيـث يدعم مهارات العـامل . وهذا يساعده على القيام بعمله على أكمل وجه ، ويباعد بينه وبين الفشل الذى يواجـه عندما تـكون مهـاراته وقدراته أقـل من المسـتوى المطلـوب لانجاز الأعمال .

٣ - يمكن التدريب الـعامل أو الموظف من التكيف مع العـمل الذى يقوم به ، كما يزيد من قدرته على مواجهـة مشكلات هذا العمل ، وهذا يؤدى إلى أستقرار العامل أو الموظف إلى تدعيم رضاه المهنى .

٤ - يؤدى التدريب إلى تقليل الجهد الذى يبذله العامل أو الموظف فى القيام بأعمال وظيفته ، ذلك لأن التدريب يوجهه إلى الطرق المثلى لأداء هذه الأعمال ، وبالتالى يقلل من شعور العامل بالأرهاق والتعب .

٥ - يفيد التدريب فى التقليل من أصابات العمل ، لأن العامل الذى تدرب جيداً ، عادة ما يكون قد اكتسب المهارات المناسبة للتعامل مع العدد والآلات ، وهذال يقلل من أصابات العمل . أضف إلى ذلك أن برامج التدريب نفسها تتضمن تحذير العامل من الأخطاء التى قد يقع فيها والتى قد تؤدى إلى أصابات العمل .

٦ - تساعد برامج التدريب العامل على أكتساب الخبرات والمهارات بأقل جهد وبدون حاجة لاستعمال أسلوب المحاولة والخطأ فى تعلم هذه المهارات والتى تمثل ضياعاً فى الوقت والجهد .

قيمة التدريب بالنسبة للمنشأة :

إذا كان للتدريب كل هذه القيمة بالنسبة للعامل والموظف ، فإن المنشأة تستفيد أيضاً من هذه البرامج التدريبية . فزيادة كفاية العاملين فيه تدعيم لمركز المنشأة وتدعيم لقدرتها على زيادة انتاجها مع تقليل النفقات .

ولاشك أن المنشأة تحقق الكثير من الفوائد من وراء برامج التدريب الناجحة التى تشمل القطاعات المختلفة للعاملين ، ومن هذه الفوائد :

١ - تقليل التالف والفاقد فى الانتاج وتقليل الأخطاء نتيجة للارتفاع بمستوى مهارة العاملين وأدائهم للعمل على الوجه الأمثل .

٢ - تخفيض معدلات الغياب والتقليل من سرعة دوران العمل الذى قد يكون نتيجة عدم قدرة العاملين على مواجهة متطلبات العمل بسبب انخفاض قدراتهم ومهاراتهم .

٣ - توحيد أساليب وطرق الانتاج نتيجة لاكتسابها وتعلمها عن طريق برامج تدريبية مدروسة تحت أشراف وتوجيه أخصائيين فى التدريب ، فالتعلم فى هذه الحالات هو تعلم موجه لا يقوم على المحاولة أو الخطأ .

٤ - التقليل من حوادث وأصابات العمل ، فالتدريب يزيد من قدرة الفرد على التعامل بحيطة وحذر مع الأدوات والآلات ، كما أن التدريب يزيد من أدراكه لمخاطر العمل ، وهذا يقلل من الأعباء المالية الملقاة على عاتق المنشأة والتى تتمثل فى التعويضات التى تدفع عن أصابات العمل وغير ذلك .

٥ - تحسين وتطوير العلاقات الإنسانية داخل المنشأة والارتفاع بمهارات العاملين السلوكية .

وفوق هذه الفوائد جميعاً التى تجنبها المنشأة من تدريب العاملين فإن زيادة كفايتهم الانتاجية وتدعيم مهاراتهم يحقق للمنشأة مزايا أخرى كثيرة ليس هنا مجال ذكرها جميعاً .

مشكلات ونقائص التدريب فى مصر :

يواجه التدريب فى بلادنا - مثلما يواجه فى الكثير من البلاد النامية - مشكلات ونقائص تقلل من فاعلية التدريب ومن احتمال نجاحه فى تحقيق أهدافه ، ومن هذه المشكلات والنقائص :

١ - عدم وضوح الهدف من التدريب :

فالقائمون على أمر التدريب فى مختلف المنشآت ينقصهم الفهم الواضح لأهداف التدريب . فمعظمهم يعتقد أن أهداف التدريب هى مجرد توصيل مهارات أو خبرات أو معلومات للمتدربين وهم بذلك يغفلون أهم أهداف

التدريب ومن بينها محاولة تغيير اتجاهات العاملين السالبة غير المرغوب فيها وبناء اتجاهات موجبة ومفيدة وجديرة تفيد العمل وتفيد المتدربين أنفسهم .

هذا بالإضافة إلى أن غالبية الذين يعملون فى إدارات التدريب فى مصر لم يعدوا الإعداد الكافى بما يمكنهم من التخطيط الجيد لبرامج التدريب وتنفيذها واستخدام الوسائل المناسبة للتدريب وتقويم المتدربين وبرامج التدريب لمعرفة مدى تحقيق هذه البرامج لأهدافها .

٢ - نقص إمكانيات التدريب :

فالتدريب سواء أكان تدريباً إدارياً أو تدريباً على مهارة صناعية يحتاج إلى أمكانيات وإلى مكان مناسب معداً إعداداً جيداً للتدريب ووسائل معينة على التدريب ، وأموال لشراء أدوات وخامات التدريب ولدفع أجور مجزية للمدربين حتى يمكن اختيار أفضلهم . وكثيراً ما تكون الامكانيات المادية للتدريب قاصرة عن مواجهة كل هذه المطالب مما يضعف البرنامج التدريبى ويعوقه عن تحقيق أهدافه .

٣ - عدم توافر المدربين الأكفاء :

نجاح التدريب يتوقف على توافر المدرب الصالح القادر على تحمل مهام التدريب . والمشكلة هنا أن المدرب لا يجب فقط أن يكون خبيراً بالمجال الذى يدرب فيه ، ولكن يجب أن تكون لديه القدرة على توصيل مهاراته وخبراته ومعلوماته للمتدربين . وهذا النوع الآخر من المدربين الذى يجمع بين الخبرة والمهارة فى المجال الذى يدرب فيه ولديه القدرة على تبسيط هذه الخبرات والمهارات وتوصيلها للمتدربين قليل فى بلادنا .

٤ - المجاملة فى اختيار المدربين :

ففى بعض برامج التدريب تلعب الصداقات بين مدير أو مسئول التدريب وغيره من الأفراد داخل المنشأة وخارجها دروساً فى اختيار المدربين . وبعض هؤلاء المدربين قد لا يكونون على مستوى الكفاية والخبرة المطلوبة . فاختيار المدربين يجب أن يبتعد عن المجاملات لأن هذه المجاملات تسئ للتدريب إساءة بالغة .

٥ - عدم تنوع أساليب التدريب :

فأساليب التدريب كلما تنوعت كلما زاد من فاعلية التدريب ، فمثلاً فى برامج التدريب الإدارى فى بلادنا عادة ما يقتصر على استخدام أسلوب المحاضرة وأسلوب المناقشة فى العملية التدريبية دون غيرها من الأساليب . وهذا يقلل من فاعلية التدريب ، كما أن هذا يبعث الملل والسأم فى نفس المتدربين . ويا حبذا لو استخدمت وسائل وأساليب التدريب الأخرى التى تحدثنا عنها فى هذا الكتاب حتى نشوق المتدربين وحثهم على المشاركة المجدية المفيدة .

٦ - اختيار الوقت غير المناسب للتدريب :

بعض البرامج التدريبية تختار أحياناً وقتاً غير مناسب للتدريب . ومن أمثلة ذلك أرسال بعض شركات القطاع العام لبعض موظفيها لحضور دورات تدريبية فى بعض الجمعيات الأهلية التى تمارس نشاط التدريب . ويكون ذهاب هؤلاء الموظفين للتدريب بعد انتهاء عملهم بالشركة حيث تبدأ البرامج التدريبية الساعة الخامسة مساء وتنتهى حوالى الثامنة ، أى أن الموظف عليه أن يخرج من بيته فى الصباح ويعود إليه فى الساعة التاسعة مساء أو بعد ذلك . وهل يمكن لأى موظف أن يشارك فى فى النشاط التدريبى ويستوعب المعلومات والخبرات وهو

على هذا الحال مـن الأرهاق بعد طول يوم عمل شاق . وهـذا يمثل صورة من اختيـار الوقت غير المـناسب للاتصال . ويـفضل فى الحالـة السابقة أن يـتفرغ الموظف أيام التدريب حتى لا يأتى للتدريـب مكدوداً ومرهقاً وحتى يستطيع أن يقوم ببعض القراءات والدراسات المتصلة بهذا التدريب .

ومن أمثلة اخـتيار الوقت غير المنـاسب للتدريب أن يتم هـذا التدريب فى فترة اجازة الموظف أو العـامل التى يحتاج إليها للراحـة وتجديد نشاطه . وهذا مثلـما يحدث عند تـدريب المعلمـين أو وكلاء ومديرى المدارس فى فـترة اجازة نصف السنة والتى من المفروض أن تقـضى فى الراحة والاستجمام والترويح . فهذا الاخـتيار غيـر المناسب لـوقت التدريب يـجعل الذيـن يحضرون الـبرامج ساخطين على حضوره ويخفض الدافع للتعلم والمشاركة بين صفوفهم .

٧ - عدم تشجيع رؤساء العمل لأفكار المتدربين الجديدة عند عودتهم للعمل :

ومن الـشكاوى الشـائعة بين صـفوف المتـدربين أنهم عـندما يعـودون إلى أعمالـهم ويحاولـون تطوير بعـض نواحى العمـل أو تطوير أسـاليب الأداء أو تبسيـط الإجراءات فإنهم عادة ما يواجـهون بمقاومة من جانب روسـائهم وعدم تشجـيع من جانبـهم لدرجة أن بعـض المتدربين ذكـروا أن رؤسائهم قالـوا لهم بالحرف الواحد «أنتوا رجعتوا بالسلامـة من التدريب ، دلوقت تنسوا كل حاجة عن اللـى سمعتوه هـناك» وكأن «ريمة عادت لـعادتها القـديمة» كما يقـول المثل الشعبى .

والواقـع أنه ما لم يـحفز العـاملون علـى تعديل مـا درسوه وعلمـوه فى البرنـامج التدريبى ، يـضيع جهد التـدريب هباء ، ونسـبب للعاملـين قدر من الإحباط وخيبة الأمل ومن سوء التوافق والتكيف للعمل عندما يعودون إليه .

٨ - عدم الربط بين ما يجرى فى البرنامج التدريبى وبين الحياة العملية :

فبعض المتدربين وخاصة فى مجال التدريب الإدارى يشتكون من أن البرامج التدريبية التى حضروها تتضمن نواحى نظرية ومبادئ معينة فى العمل لا يمكن تطبيقها فى ظروف العمل السائدة فى بلادنا . وهذا يجعل الخبرات والمعلومات التى يحصلون عليها فى البرامج التدريبية غير صالحة للتطبيق والنقل إلى واقع العمل الإدارى فى بلادنا .

٩ - نقص حوافز التدريب :

وقد سبق أن تحدثنا عن بعض هذه الحوافز فى هذا الفصل من الكتاب وهذه الحوافز تنقص الكثير من برامجنا التدريبية ، فكلما استخدمت حوافز التدريب المادية والمعنوية ، الموجبة والسالبة بمهارة كلما أدى ذلك إلى زيادة أقبال المتدرب على عملية التدريب ومشاركته فيها ، وقضاء المتدرب وقتاً سعيداً ومفيداً فيها .

أما نقص حوافز التدريب فيؤدى إلى عدم رغبة المتدربين فى المشاركة فى النشاط التدريبى وكثرة تغيبهم ونقدهم لكل ما يجرى فى البرامة ، ورفضهم للكثير من الأفكار المعروضة فيها لا عن تفكير ولكن عن كراهية وتعصب . ونقص حوافز التدريب تجعل المتدربين يعدون الساعات والأيام انتظاراً لانتهاء البرنامج التدريبى . ويمكن القول بأن نقص حوافز التدريب أو عدم استخدام هذه الحوافز بفاعلية يقلل من فاعلية وفائدة أى برنامج تدريبى . ويجب ألا يتصور القارئ أن حوافز التدريب هى كلها حوافز موجبة ، فمن المفروض أن تكون هناك الحوافز السالبة بجانب الحوافز الموجبة .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - يعتبر التدريب فى مجال العمل شكلاً من أشكال التعلم . ناقش هذه العبارة .

٢ - لابد لنجاح التدريب اختيار الوقت المناسب لهذا التدريب . ناقش هذه العبارة .

٣ - كيف يمكن الوصول لبرامج تدريب جيدة فى المنشآت التجارية والحكومية وغيرها ؟

٤ - حسن اختيار المدربين هام لنجاح البرنامج التدريبى . ناقش هذه العبارة موضحاً دور المدرب فى العملية التدريبية .

٥ - أذكر أهم أهداف تدريب المديرين وأعرض بعض الأساليب المختلفة المستخدمة فى تدريبهم .

٦ - ماهى أهم الطرق المستخدمة فى تدريب العمال الصناعيين ؟

٧ - وضح أهمية توافر الدافع للتدريب من جانب المتدربين لنجاح التدريب وتحقيق فاعليته بالنسبة لهم .

٨ - أذكر مع الشرح بعضى حوافز التدريب الموجبة والسالبة ؟

٩ - أشرح المقصود بما يأتى :

(أ) الطريقة الكلية والجزئية فى تعلم المهارات .

(ب) التدريب الموزع والتدريب غير الموزع فى أكتساب المهارات الصناعية .

(جـ) مكافأة الجهد التدريبى للمتدربين .

١٠- أبحث عن أحد من أقـاربك العاملين فى منشأة تجارية كـبرى أو حكومية والذى حضر بـرنامجاً للتدريب وأسـأله عن رأيه فى هذا البـرنامج ومدى استفادته منه ونواحى القصور والنقص فيه .

١١- ماهى أهم مشكلات ونقائص التدريب فى مصر ؟

الفصل الثامن عشر

الرضا عن العمل

يختلف العاملون فى مدى رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل . ويرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف تأثير العوامل التى تسبب رضاهم أو عدم رضاهم عن العمل عليهم ، كما يرجع هذا أيضاً إلى طبيعة الفروق الفردية القائمة بين العاملين . وهذه الفروق الفردية تجعل العاملين يختلفون فيما يريدون إشباعه عن طريق العمل وعن طريق انتمائهم إلى جماعات العمل . فمثلاً العاملون الذين يعانون من سوء الأحوال المادية يهمهم فى العمل الأجر قبل أى شئ . فى حين يريد العاملون الذين ينتمون إلى طبقات اجتماعية أعلى وميسرين مادياً أن يحقق لهم العمل فرص الترقى والتقدم والمكانة الاجتماعية .

وفى واقع الحياة العملية لا نجد أفراداً راضين تماماً عن أعمالهم ، وفى ذات الوقت قد لا نجد أفراداً آخرين غير راضين بالكلية عن أعمالهم فكل واحد من العاملين توجد نواحى معينة فى العمل تسبب رضاه عن هذا العمل ، وفى الوقت نفسه هناك نواحى أخرى تسبب عدم رضاه . وكل ما تريد المنشأة وإدارتها أن تحققه أن تزيد من قوة العوامل والظروف التى تسبب رضا العاملين عن قوة العوامل والظروف التى تسبب عدم رضاهم فتكون المحصلة هنا فى صالح المهنى . فينعكس هذا على سلوك العاملين فى شكل انتاجية مرتفعة وعلاقات إنسانية جيدة وإنتماء للعمل .

وفى الحياة العملية قد لا نجد أفراداً راضين تماماً عن أعمالهم وقد لا نجد أفراداً غير راضين كلية عن أعمالهم .

ودرجة رضا العاملين تتوقف على مدى طموح كل واحد منهم . فإذا كان

طموح الفرد كبيراً ويريد أن يكون العمل مشبعاً له مادياً وعقلياً ونفسياً واجتماعياً ، فهناك احتمال أكبر لعدم رضاه عن العمل إذا لم يستطع الفرد عن طريق هذا العمل أشباع حاجاته . ولعل سبب عدم رضا الكثير من الشباب عن أعمالهم فى وقتنا الحاضر يرجع إلى زيادة طموحات الشباب وزيادة طلباتهم ، الأمر الذى يعجز الشباب عن تحقيقه عن طريق العمل .

وقد أثبتت الدراسات والبحوث أيضاً أن بعض العاملين من مستوى الإدارة العليا لا يرضون عن أعمالهم إذا لم يحقق لهم هذا العمل حرية التصرف واتخاذ القرار والمكانة الممتازة . وذلك يعكس العاملين فى أدنى درجات السلم الوظيفى والعمال غير المهرة الذين تنحصر معظم طلباتهم من العمل فى الحصول على أجر يشبع حاجاتهم الأساسية ، مع ظروف عمل مناسبة .

وقد تختلف العوامل التى تسبب الرضا وعدم الرضا المهنى من عصر إلى عصر . فمثلاً فى مصر منذ بداية هذا القرن وحتى منتصفه تقريباً كان هدف الكثير من الأفراد ومنتهى أملهم الحصول على الوظيف الميرى (فى الحكومة أو فى الهيئات العامة المختلفة أو فى وحدات الحكم المحلى) وكان هدف الأفراد من الوظيفة أن تحقق (قيمة ومركز ووظيفة ميرى) . وكان مبعث رضا للأفراد أن يحصلوا على الوظيفة الميرى بالرغم من دخلها المحدود . أما فى الوقت الحاضر فالكثير من الأفراد الذين يلتحقون بالوظيفة الميرى لا يرضون عنها فهى لا تعطيهم القيمة أو المركز أو الدخل الذى يريدون تحقيقه لأنفسهم .

مظاهر الرضا عن العمل :

يمكن أن يستدل على الرضا المهنى للعاملين عن طريق بعض المظاهر التى تتصل بسلوك العاملين فى العمل وعلاقتهم به فمن مظاهر الرضا المهنى ما يأتى :

١ - زيادة الانتاج وتحسين مستواه . فالانتاج الوفير ممتاز المستوى لا يمكن أن يصدر إلا عن عاملين راضين لدرجة كبيرة من عملهم .

٢ - تقليل الفاقد والتالف نتيجة اهتمام العاملين بعملهم وتركيزهم على هذا العمل الذى يحبونه ويرضون عنه .

٣ - انخفاض معدل دوران العمل Rotation of work فعدم ترك العاملين لأعمالهم فى منشأة ما للعمل فى منشآت أخرى إلا فى حدود ضيقة ولدوافع وأسباب واضحة قوية ، يعنى أن معدل دوران العمل فى المنشأة منخفض ، ويعكس رضا العاملين إلى حد كبير عن أعمالهم . هذا مع فرض أن للعاملين الحرية إلى حد كبير عن أعمالهم . هذا مع فرض أن للعاملين الحرية الكاملة للتنقل فى سوق العمل ومع فرض توافر فرص العمل التى يمكن أن يختار من بينها العاملون إذا كانوا غير راضين عن عملهم الحالى .

٤ - انخفاض معدلات الغياب عن العمل . فقد أوضحت الدراسات والبحوث أن العامل الراضى عن عمله عادة ما ينتظم فيه ويواظب عليه ولا يتغيب عن العمل إلا لدوافع وأسباب قوية وواضحة .

٥ - تطوير العمل وتحسينه فتطوير العمل وتحسينه يتطلب توافر مهارات وخبرات التطوير لدى العاملين ويتطلب أيضاً أن يكونوا راضين عن أعمالهم . لأننا لا نتوقع من العاملين غير الراضين عن العمل الاهتمام بهذا العمل وتطويره وتحسينه .

٦ - قلة الشكاوى الحقيقية وكذلك تلك لا تقوم على أساس . فالعامل الذى يرضى عن عمله يتقبل بعض النواحى التى قد لا يوافق عليها ، وعادة ما تقل شكواه . أما العامل الذى لا يرضى عن عمله فقد يشكون من أمور كثيرة فى العمل : حقيقة أو متوهمة .

٧ - قلة الصراعات والمنازعات في العمل . فالرضا المهنى يعنى أن العامل يحب عمله وبالتالى يحب الذين يتعامل معهم فى العمل . فتتدعم الروابط الأنسانية وتسود الاتجاهات الموجبة علاقات العاملين بعضهم ببعض وتنشط الاتصالات بينهم ويدعم الفهم المشترك بين مختلف قطاعات العاملين وتقل بالتالى الصراعات والمنازعات .

٨ - دفاع العاملين عن المنشأة التى يعملون فيها ووقوفهم بجانبها يعتبر مظهراً من مظاهر الرضا عن العمل لدى العاملين . فمن مظاهر هذا الرضا أن يهب العاملين لانقاذ المنشأة التى يعملون فيها إذا تعرضت لخطر أو حريق أو تعرض وجودها واستمرارها لأى أخطار .

٩ - المشاركة من جانب العاملين فى مختلف الأنشطة فى المنشأة وخاصة المشاركة الاختيارية تعكس رضا العاملين عن عمكلهم وذلك بعكس ما يحدث للعاملين الذين لا يرضون عن أعمالهم حيث - يحجمون عن كل مشاركة .

١٠- تقل مقاومة العاملين الراضين عن أعمالهم للتغير الذى تحاول إدارة المنشأة أحداثه لتطوير العمل وتطوير نظمه خاصة إذا اشترك هؤلاء العاملين فى التخطيط لهذا التغيير وأخطروا بهذا التغيير قبل حدوثه بوقت كاف ، وقدم هذا التغيير بأسلوب تدريجى لا طفرة فيه .

١١- انخفاض حالات السلوك غير السوى بين صفوف العاملين الراضين عن أعمالهم . ومن صور السلوك غير السوى : السلوك العدوانى والسلوك الأنطوائى والانعزالى والاستسلام لأحلام اليقظة من جانب العاملين وتعويق العمل وتعطيله ونشر الشائعات . . . الخ من صور السلوك غير السوى .

١٢- حسن التعـامل مع الجمهور الخارجى للـمنشأة ، يعتبر أحد مـظاهر الرضا عن العمل للعاملين فى هذه المنشـأة . وذلك بعكس العاملين غير الراضين عن أعمـالهم ، فعـادة ما ينعـكس ذلك فى صـورة عامل سيـئ مع أفراد الجمهور الخارجى وعدم الصبر على طلباته ومشكلاته .

١٣- الاتجاهات الموجـبة عادة ما تسود العامـلين الراحتين عن عمـلهم . وهذه الاتجاهات الموجبة الموجـهة نحو العمل عادة ما ينقلهـا العاملون إلى نواح أخرى ، فتصـبح اتجاهاتهم موجـبة نحو المنشأة الـتى يعملون فيـها ونحو قادتها ونحو زملاء العمل ونحو أفراد الجمهور المتعامل مع المنشأة. . الخ.

العوامل التى تسبب إلى الرضا أو عدم الرضا عن العمل :

هناك عوامل كثيرة تؤدى إلى الرضا عن الـعمل بين صفوف العاملين ولكن هذه العوامـل تختلف فى أهـميتها من عـامل أو موظف لآخر . فمـثلاً الأجر الذى يحصـل عليه العامـل قد يكون عاملاً هامـاً مؤثراً على رضا الـعامل عن العمل ، وخاصة إذا كـان العامل فى أشد الحاجة لهذا الدخل لمـواجهة مطالب حياته الـيومية وحياة أسرته . ولـكن هذا الأجر أو المرتب قد لا يـكون له كل هذا التأثيـر بالنسبة لموظف كبيـر لديه مدخرات كبيرة ولا يحـتاج لهذا الأجر أو المرتب لأشباع حاجاته الأساسية وحاجات أفراد أسرته .

وظروف الـعمل قد يـكون لها تـأثيرها عـلى الموظف أو الـعامل . فمـثلاً الظروف المناسبة للعمل تزيد من أرتـباط الموظف أو العامل بهذا العمل . ولكن ظروف العـمل غير المنـاسبة قد لا يـكون لها تأثـير سلبى كـبير علـى رضا هذا الموظف أو العامل عن العمل ، خاصة رذا كان هذا العمل يشبعه مادياً ، أو إذا كان هذا العمل يوافق ميوله ويمكنه من حسن استغلال ملكاته ومواهبه .

ومن بين العوامل الهامة على رضا الموظف أو العامل عن عمله ما يأتى :

١ - **الأجر** : فالأجر يجب أن يشبع حاجات الموظف أو العامل الفسيولوجية . ويجب أن يكون تقييم أجر العامل أو الموظف على أساس علمى موضوعى . والكثير من العاملين لا يهمهم الأجر نفسه بقدر ما يهمهم العدالة فى الأجر .

وطرق دفع الأجر قد تسبب رضا أو عدم رضا العاملين عن العمل . فمثلاً الأجر الشهرى الثابت قد يرضى عنه قلة من الموظفين «التنابلة» حيث يرى هؤلاء الموظفين أنهم يتساوون مع الموظفين المجددين والمجدين فى عملهم. ولكن هذه الطريقة فى دفع الأجر لا ترضى مجموعة من العمال المهرة المخلصين فى عملهم ، لأنهم يريدون أن تحسب أجورهم على أساس انجازهم وانتاجهم لا على أساس عدد الساعات التى يقضونها فى العمل .

٢ - **وضع العامل أو الموظف فى العمل أو الوظيفة التى تناسبه** . ولعل من أهم الأمور التى تسبب الرضا المهنى للعامل أو الموظف أن يجد نفسه يقوم بعمل يناسب قدراته وميوله وخبراته وشخصيته وظروفه . فالعامل أو الموظف يمكنه فى هذه الحالة النجاح فى عمله والتقدم فيه واثبات وتحقيق ذاته . وقد سبق أن ذكرنا فى الفصل الخامس عشر من هذا الكتاب جانباً من الأساليب العلمية لتوجيه العاملين للمناسب من الأعمال حتى يحققوا نجاحاً فيها ويجنى ثمار ذلك المنشأة التى يعملون فيها والعاملون أنفسهم .

٣ - **محتوى العمل** : فالرضا المهنى يتحقق إذا اتفق محتوى العمل مع قدرات وميول وخبرات العامل فمثلاً الموظف الذى يتمتع بمستوى قدرة عقلية مرتفعة يكون راض عن عمله إذا مكنه هذا العمل من استغلال طاقاته العقلية ومواهبه وخبراته . فى حين قد يرضى عامل أو موظف آخر محدود القدرة العقلية عن عمل محدود فى محتواه ويؤدى بأسلوب روتينى متكرر .

٤ - **فرص التقدم والترقية** : فكل فرد لديه حاجة للتقدم والنجاح ، لذلك عادة ما يكون العاملون أكثر رضا عن الأعمال التى تضمن لهم فرصة التقدم والترقى . على أن يكون هناك طريق واضح ومحدد فى العمل يضمن للمجتهد التقدم والترقية مستقبلاً .

ومن المهم لزيادة الرضا عن العمل بالنسبة للموظف أو العامل أن يعرف ويخطر بمدى تقدمه فى العمل أولاً بأول .

٥ - **الإشراف** : فالأفراد عادة ما يكونون أكثر رضا عن الأعمال التى ليس فيها أضرافاً لصيقاً ، لأن العامل يريد أن يشعر بحريته فى العمل ، ولا يريد أشرافاً دقيقاً يحد من حريته فى الحركة والتصرف . وليس معنى ذلك الغاء الأشراف فالأشراف ضرورى لحسن سير أى عمل وتوجيهه ، على شرط أن يكون المشرف يمتلك خبرات ومهارات الأشراف : الفنية والأنسانية .

وفى الوقت نفسه قد نجد بعض العاملين الذين يرضيهم فى العمل وجود المشرف دائماً بالقرب منهم يرشدهم ويوجههم ويتخذ لهم القرارات الهامة فى العمل .

٦ - **بيئة العمل المناسبة** : وبيئة العمل المادية والاجتماعية لها تأثيرها الكبير على رضا العاملين عن العمل . وكلما كانت هذه البيئة مناسبة للعامل أو الموظف كلما حقق له هذا قدراً من الرضا المهنى .

ويقصد بالبيئة المادية المكان الذى يؤدى فيه العمل والأثاث المكتبى والآلات والأدوات ووسائل التهوية والإضاءة . . . الخ . وكلما كانت بيئة العمل المادية مناسبة ومريحة للعامل كلما قربه هذا من الرضا عن العمل .

وهناك بجانب البيئة المادية ، البيئة الاجتماعية للعمل وهى هامة جداً ولها تأثير كبير على الرضا عن العمل بين صفوف العاملين . ويدخل فى أطار

البيئة الاجتماعية : جماعات العمل التى تتكون من الزملاء فى العمل والرؤساء والمرؤوسين وأفراد الجمهور والتى عادة ما يقضى معهم الموظف أو العامل ساعات يوم العمل . ويدخل فى أطار البيئة الاجتماعية أيضاً جماعات العمل غير الرسمية (الشلل) التى تتكون فى العمل ويشعر العاملون بالارتياح عند قضائهم مع أفراد هذه الجماعات غير الرسمية بعض الوقت . وعادة ما يحس هؤلاء العاملون بالقيمة كما أنهم قد يحصلون على بعض المعلومات التى تتعلق بالعمل عن طريق هذه الجماعات غير الرسمية . وهذه المعلومات التى يحصلون عليها قد عجزوا عن الحصول عليها عن طريق شبكة الاتصالات الرسمية فى المنشأة وعن طريق جماعات العمل الرسمية .

٧ - **أدراك العامل أو النوظف لأهمية العمل** الذى يقوم به يعتبر عاملاً من العوامل الهامة المؤثرة على الرضا المهنى . وكلما كان العمل محسوساً وملموساً كلما أحس العامل أو الموظف بقيمة العمل الذى يقوم به .

٨ - **القيمة التى يعطيها المجتمع لمختلف الأعمال** : فالعامل الصناعى الذى يقوم بالعمل اليدوى يمكن أن يكون أكثر رضا عن عمله إذا أعطى المجتمع الذى يعش فيه هذا العامل قيمة كبيرة للعمل اليدوى ، ولم ينظر هذا المجتمع نظرة منخفضة للعمل اليدوى .

وبالمثل فإن المعلمين فى مصر يمكن أن تُزيد من رضاهم عن عملهم إذا بصروا بقيمة العمل الذى يقومون به وأدركوا أنهم ينتمون إلى أشرف مهنة . فالأنبياء جميعاً ما هم فى الواقع إلا معلمون يحمل كل واحد منهم رسالة سامية لتوجيه وهداية البشر . ويزيد من رضا المعلمين عن عملهم إذا وضع تحت بصرهم وأدراكهم حديث النبى ﷺ : «إنما بعثت معلماً» . وإذا علموا بأن المسيح عليه السلام كان ينادى بالمعلم بواسطة قومه وتلامذته وحوارييه .

وإن كان هذا لا يمنع من أن ندخل التحسين على أجر المعلم وظروف العمل دعماً لرضـاه المهنى ، وحافزاً للـشباب الممتاز عـلى الدخول فى مهنـة التدريس والتعليم .

٨ - **ساعات الـعمل** . أثبتت الدراسات والبحوث أن ساعـات العمل لها تأثيرها على الرضا المهنـى . فمثلاً ساعات العمل المعقولة مع فـترات راحة مناسبة أثناء يوم العمل مع أجازات أسبوعية وسـنوية يروح فيها العامل أو الموظف عن نفسه ، تؤدى إلى قدر من الرضا عـن العمل . وذلك بعكس ساعات العمل الطويلة المرهقة وغير المنتظمة أو العمل الذى يؤدى فى أى وقت من الليـل أو النهار ، مثل هـذه الأعمال قد تسـبب عدم الرضا عن الـعمل . ولكن يمكن مـواجهة هذا الأثر السالب لـسوء تنظيم ساعات الـعمل وذلك بأن يشـبع العمل العـامل مادياً وعقلـياً واجتماعـياً مع توفير ظـروف عمل مناسبة . . . الخ . فهذه الأشباعات التى يحققها العمل تجعل العامل يتقبل ساعات العمل الطويلة والموزعة توزيعاً لا يناسب العامل .

أسئلة

للتفكير والمناقشة

١ - وضح كيف يمكن أن تتغير العوامل التى تؤدى إلى الرضا عن العمل بمرور السنوات فى مجتمع معين ، مدعماً اجابتك بأمثلة من مجتمعنا المصرى .

٢ - للرضا عن العمل مظاهر سلوكية كثيرة . أعرض بعض مظاهر رضا العاملين عن عملهم من واقع سلوكهم وتصرفاتهم فى العمل .

٣ - وضح العلاقة بين كل مما يأتى والرضا عن العمل :

(أ) الانتاج : مكه ومستواه .

(ب) دوران العمل .

(جـ) دفاع العاملين عن منشأتهم وقت المخاطر والأزمات .

٤ - هناك عوامل كثيرة تؤثر على رضا العاملين عن عملهم . أعرض ستة من هذه العوامل الهامة .

٥ - وضح العلاقة بين أجر العامل والموظف ورضاه عن عمله .

٦ - يعتبر توجيه العامل أو الموظف للعمل الذى يناسبه أحد العوامل الهامة لرضاه عن هذا العمل . وضح رأيك فى هذه العبارة .

٧ - كلما زاد مستوى طموح الشباب فى الحياة كلما زاد احتمال عدم رضاهم المهنى . أشرح هذه العبارة ووضح موقفك منها فى ضوء ظروفنا الحاضرة.

محتويات الكتاب

القسم الأول

العلوم السلوكية :
مدخل لفهم سلوك الانسان

الصفحة

القسم الثانى
العلوم السلوكية :
وتطبيقاتها فى مجالات العمل المختلفة

الصفحة

١٥- من أمثلة السلوك غير السوى للعاملين فى العمل ما يأتى :

(أ) . . . .

(ب) . . .

(جـ) .

(د) .

١٦- زيادة معدل دوران العمل وزيادة سرعة تغيير العاملين لأعمالهم وتركهم العمل فى منشأة ما وذلك لعمل منشأة أخرى قد يرجع إلى

(أ) .

(ب) .

(جـ) .

(د) .

(هـ) .

(و) .

(جـ) . .. .

(د) . . . . .

١٢- يمكن أن نزيد من حوافز التدريب وزيادة إقبال العاملين على برامج التدريب التى تعقد أثناء العمل عن طريق .

(أ) . .

(ب) .

(جـ) . . . .

(د) . . . . . .

١٣- اضرب خمسة أمثلة لوقت يكون غير مناسب لتدريب العاملين

(أ) . .

(ب) . . .

(جـ) . .

(د) . .

(هـ) .

١٤- من مظاهر رضا العاملين عن أعمالهم ما يأتى

(أ) . .. . . .

(ب) . . . .

(جـ) . . . .

(د) . . ..

(هـ) . . . . .

(و) . .. .

(ز) ....

٩- اعرض ثلاثة من أساليب التدريب التى تصلح أكثر من غيرها فى تدريب الفئات الآتية .

المديرون ، الأساليب هى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

العمال الصناعيون ، الأساليب هى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

المعينون الجدد فى الوظائف الإدارية ، الأساليب هى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

١٠- من أهم مبادئ التعلم المطبقة فى مجال تدريب وتنمية العاملين هى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

١١- تتمثل قيمة التدريب بالنسبة للفرد المتدرب فى الآتى

(أ) ....

(ب) ....

٦- عادة ما تتضمن قائمة تحليل وتقويم الفرد المستخدمة فى توجيه الفرد للمناسب من المهن والأعمال - ما يأتى من عناصر .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(ز) ....

٧- يتمكن القائمين على المقابلة الشخصية لطالب الوظيفة من التعرف على الجوانب الآتية :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

٨- من أنواع وأشكال برامج تدريب وتنمية العاملين فى مختلف المنشآت الحكومية والعامة والخاصة ما يأتى :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٣- أهم المزايا التى يحققها السلوك التنظيمى للعمل والعاملين هى .

(أ) . ...

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(ز) ....

٤- القيود التى يضعها السلوك التنظيمى على تصرفات العاملين وأفعالهم فى العمل تتمثل فى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٥- للعمل أثر كبير على الفرد وعلى سلوكه ، ومن أهم هذه الآثار

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحرة أحيانًا لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التى تذكرها قد تكون موجودة فى الكتاب الذى تدرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك فى الحياة أو من واقع قراءاتك الحرة ضع إجابتك فى المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول فى شرح أو تفصيل ، مكتفيًا بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلى أسئلة الاختبار

١- من أهم ما يميز السلك التنظيمى للأفراد ما يأتى

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

(هـ)

(و)

(ز)

٢- أعرض خمسة من الفروق الهامة بين القيادة الديمقراطية والقيادة الاستبدادية مبينًا أثرها على أفراد الجماعة وعلى سلوكهم وإنتاجهم .

(أ) . . . . . .

(ب) ... .

(جـ) .. ..

(د) ... .

(هـ) . . . .

٣- القيادة الديمقراطية لها تأثير موجب على سلوك جماعة العمل وعلى علاقات العمل والعلاقات الإنسانية عموماً . وضح بعض جوانب هذا التأثير .

٤- يرى بعض رؤساء العمل أن اختلاف رأى العاملين حول بعض المسائل والقضايا المتصلة بالعمل يؤدى إلى ضياع الوقت والجهد ، كما أنهم برفضون أية أفكار غير تقليدية من جانب العاملين لحل المشكلات التى تعرض للعمل والإنتاج .

هل توافق على سلوك هؤلاء الرؤساء ؟ ولماذا ؟

٥- اعرض بعض القيود والحدود فى العمل التى تراها هامة ولها تأثيرها السالب على سلوك العاملين وعلى قدرتهم على التفكير المنطلق والخلاق .

٦- قدم بعض مقترحات تؤدى - فى حالة الأخذ بها إلى تشجيع العاملين على التفكير الابتكارى فى مختلف المسائل والمشاكل والأمور التى تعرض لهم فى العمل

يجمعون كل السلطات والمسئوليات فى أيديهم ولا يتركون لتابعيهم من العاملين إلا الفتات من السلطة والمسئولية . الأمر الذى يجعل الكثير من هؤلاء التابعين فى بطاله مقنعة لأن كل الأمور المتصلة بالعمل فى يد الرئيس الكبير كما أنهم عادة ما يقومون بالأعمال الروتينية المحدودة ، التى لا تحتاج منهم فكرًا خلاقًا ولا حتى مجرد التفكير المعتاد .

وقضى المجتمعون جزءًا كبيرًا من وقت الاجتماع فى تحديد السلوك التنظيمى داخل المنشأة وعدم قدرة هذا السلوك أحيانًا على إتاحة الفرصة للعاملين على استغلال قدراتهم وملكاتهم ومواهبهم فى تطوير العمل والإنتاج

وقد توصل المجتمعون فى نهاية إجتماعهم إلى بعض مقترحات تقلل من القيود المفروضة على وتصروفات وفكر العاملين فى العمل مع تشجيع العاملين على التفكير الابتكارى .

أسئلة على الحالة :

١- القوانين واللوائح والنظم المحددة والمقيدة لسلوك العاملين فى العمل إنما وضعت أساسًا لمصلحة العاملين والعمل اشرح ذلك

٢- تفويض الرؤساء لقدر كبير من سلطاتهم واختصاصاتهم فى العمل له تأثير مفيد للغاية على سلوك العاملين وعلى قدرتهم على التفكير وتطوير العمل ، تصور كيف يمكن أن يتحقق ذلك

الحالة الثانية

السلوك التنظيمى والتفكير الإبتكارى داخل منظمات الأعمال

فى واحدة من جلسات التى تعقد فى إحدى المنشآت الصناعية الكبرى ، يجتمع دوريًا رؤساء الأقسام فى جميع قطاعات المنشأة القطاع الصناعى والتجارى والمبيعات وشئون الأفراد - والشئون المالية والعلاقات العامة وغيرهم لمناقشة المشكلات التى تواجه العمل وتعطل وتعوق مسيرة العمل الجيد والإنتاج وإزدهار المنشأة . وكان يحر هذه الاجتماعات قادة ورؤساء القطاعات حتى يتم تبادل الرأى بين القادة وبين رؤساء الأقسام الذين عادة ما يطلق عليهم علميًا صانعى الإنتاجية والروح المعنوية فى المنشأة . نظرًا لاتصالهم المباشر بالقواعد العاملة .

وقد دارت معظم مناقشات هذه الجلسة فى كيفية تنمية التفكير الابتكارى بين صفوف العاملين حتى تجد المنشأة حلولاً مبتكرة لمشكلاتها مثل مشكلة نقص المبيعات ومشكلة التمويل ومشكلة تطوير العمل والإنتاج وتحسينه وتجويده ، وكذلك مشكلة الحصول على عماله مدربة ذات كفاية عالية ... إلخ من مشكلات وهموم منشآتهم التى تسعى لتثبيت أقدامها فى سوق يتسم بقدر كبير من المنافسة الحرة فى عصر العولمة .

وقد شكا الكثير من رؤساء الأقسام الحاضرين من أن قيود التنظيم والسلوك التنظيمى داخل المنشأة وهو ذلك السلوك المحكوم بالقوانين والنظم واللوائح والإجراءات المقررة لكل عمل ، تعتبر قيدًا كبيرًا على سلوك العاملين وعلى تفكيرهم وإمكانيات الخلق والإبداع فى العمل .

وقد ذكر الكثير من العاملين أن هذه النظم الموضوعية لتيسير وتسيير العمل الهدف الأساسى منها توفير جهد ووقت العامل أو الموظف لأنه بتصرف فى حدود مقررة ومقننة ومحددة له مسبقًا وبذلك فإن الموظف لا يحتاج كثيرًا لبذل الجهد أو التفكير أو التجديد فى كل أمر أو شأن يعرض له فى العمل . وقد أدى هذا - طبعًا عن غير قصد إلى إصابة الكثير من العاملين بالروتينية والسأم والملل . وترك الكثير منهم جانبًا إعمال عقلهم وفكرهم فى كل ما يعرض لهم من مشاكل ومسائل وقضايا فى العمل .

ومن المسائل التي عرضت أثناء الاجتماع أن معظم رؤساء العمل الكبار عادة ما

٢- ما هى حاجات العاملين التى يريدون إشباعها عن طريق العمل ؟

.   .

.

٣- ما رأيك فيما يقال من أن الشائعات تزدهر فى ظل نقص المعلومات التى تصل للعاملين بالطرق الرسمية ؟

.

.   .

.   . .

٤- النزعات العدوانية من جانب العاملين وكذلك إنعزال بعضهم عادة ما يكون من نواتج الإحباط الذى يعانى منه العاملون فى العمل أو فى خارجه ، ما رأيك فى هذه العبارة؟

٥- قدم بعض مقترحات تؤدى إلى زيادة إنتماء العاملين فى الشركة المذكورة سابقًا لأعمالهم .

.   .

.   .   .   .

.   .   .

الاختبار الثانى
دراسة حالات سلوكية

أجب عن الأسئلة التى على كل حالة من الحالات الآتية

الحالة الأولى
لماذا يتركون أعمالهم ؟

تأسست شركة عبد الله داوود للطباعة والنشر عام ١٩٧٥ ، وتقدم منتجات ورقية ومطبوعات متنوعة للسوق المصرية ، واستطاعت أن تستحوذ على نصيب كبير من السوق وتحقق أرباحًا مرتفعة خلال سنوات قليلة من نشاطها .

وفى عام ١٩٨٠ لوحظ أن هناك أعدادًا كبيرة من العاملين من ذوى الكفاية المرتفعة فنيًا وإداريًا قد تركت العمل بالشركة والتحقت بشركات وأعمال أخرى

وقد شغلت هذه الظاهرة المدير الجديد للشركة خاصة عدم إنتماء العاملين للشركة التى يعملون فيها وذلك بجانب كثرة معدلات الغياب عن العمل وانتشار الشائعات وسيادة النزعات العدوانية بين صوف العاملين ، وإنعزال عدد من هؤلاء العاملين وعدم مشاركتهم بإيجابية فى مختلف الأنشطة التى تجري بالمنشأة

وقد شكل المدير الجديد لجنة لتحديد المشكلة والتعرف على العوامل التى تؤدى إلى المظاهر غير السوية السابق الإشارة إليها ، وقد ارجعت اللجنة ذلك إلى نمط القيادة غير الرشيدة ونظم الحوافز غير الجيدة . وعدم وجود فرص كافية للترقى داخل العمل ، وشعور بعض العاملين بالملل والرتابة فى العمل . وعدم تعريف العاملين بما يجرى داخل المنشأة من أمور تهمهم إلخ

أسئلة على الحالة :

١- هل الأجر والحافز المادى وحده كاف لرفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق إنتمائهم للمنشأة؟

١٥- قلت الضغوط على العمال فى حياتهم الخاصة فى الوقت الحاضر بالمقارنة بالماضى

١٦- يمكن مواجهة السأم والملل الذى يعانى منه عمال الصناعة بطرق مختلفة فى وقتنا الحاضر .

١٧- التعب الذى يعانى منه العامل فى العمل يرجع لأسباب عضوية فسيولوجية وليس للنواحى النفسية دخل فيه

١٨- تقل إصابات العمل بالنسبة للعمال فى سن الشباب المبكر

١٩- يعتبر إنخفاض معدل دوران العمل أحد المظاهر الهامة للرضا المهنى للعاملين

٢٠- العلاقة وثيقة بين أجر العامل من العمل ومدى كفايته فى إشباع حاجات العامل وبين رضا العامل عن هذا العمل .

١٠- عناصر الخدمة التدريبية هى المدرب والمتدرب فقط .

....

....

....

١١- يصلح أسلوب المحاضرة فى تدريب المديرين دون غيرهم .

....

....

....

١٢- هناك فئات من العاملين مثل القادة الإداريين لا يحتاجون كثيراً للتدريب والتنمية نظراً لخبراتهم الكثيرة والمتعددة .

....

....

....

١٣- لابد من تنوع أساليب تدريب وتنمية العاملين فى العمل بإختلاف نوعية العاملين وبإختلاف مستوياتهم الوظيفية .

....

....

....

١٤- مكافئة وحفز المتدربين ليست من الأمور الهامة لنجاح العملية التدريبية نظراً لأهمية التدريب بالنسبة للمتدربين

....

....

....

٥- في العصر الحديث يشتق الأفراد مكانتهم الاجتماعية ومركزهم الأدبي عن طريق العمل الذي يقومون به .

٦- المزاوجة والتوفيق بين الفرد وبين العمل الذي يقوم به يعتبر أساس النجاح المهني بالنسبة للفرد .

٧- ظروف العمل الذي يؤديه العامل تختلف من عمل لآخر .

٨- حتى يومنا هذا لا يوجد أسلوب علمي لقياس ودراسة شخصية العامل أو الموظف المتقدم لشغل وظيفة معينة .

٩- الوقت المناسب لتدريب العاملين يتمثل في التوفيق بين وقت التدريب وظروف العامل في العمل دون مراعاة لأمور أخرى تتصل بظروف العامل وأحواله الخاصة

الاختبار الأول

إختبار الصواب والخطأ

فيما يلى عدد من العبارات التى تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ . والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة . وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التى تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلى الجمل والعبارات التى تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة √ بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة × .

١- يهتم السلوك التنظيمى للعاملين فى مختلف المنشآت بالتأكيد على مسئولياتهم وبيانها بالتفصيل مع إغفال سلطاتهم فى العمل .

....

....

....

٢- فى ظل القيادة الاستبدادية تزيد النزعات العدوانية بين صفوف العاملين .

....

....

....

٣- يؤدى السلوك التنظيمى إلى توفير وقت وجهد العاملين ويسهل عليهم إتخاذ القرارات اليومية ذات الطابع الروتينى .

....

....

....

٤- العمل الذى يقوم به الفرد ليس له إلا تأثير قليل على التكيف العام للفرد .

....

....

....

عزيزى الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بغرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق فى الإمتحان فى نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزى الطالب :

لكى تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلى

١- المواظبة على حضور المحاضرات .

٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته فى المشكلات التى تقابلك .

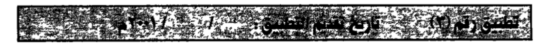
٣- تقديم التطبيقات أولا بأول إلى أستاذ المادة .

٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات فى الموعد الذى يحدده الأستاذ أثر كبير فى تقدير الدرجات

مع أطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

وزارة التعليم العالى
المعهد الفنى التجارى بـ

كراسة التطبيقات
المادة : العلوم السلوكية
العام الدراسى : ٢٠٠١/٢٠٠٢م



خصص هذا التطبيق للتدريب على : اختبارات الفصول من الأول إلى آخر السابع من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب :
رقم الجلوس :

رقم المجموعة :
رقم القسم :

اسم أستاذ المادة :

اسم أستاذ المحاضرة :

الدرجة
١٠٠

الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثانى	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين فى الإجابة بأوراق خارجية عند الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .

١٥- اعرض بعض المعوقات التى تعطل إنطلاقك لفكرك واستغلال قدراتك العقلية بالكامل وذلك أثناء دراستك بالمعهد الفنى التجارى الذى تنتمى إليه والمعوقات هى:

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(د)

(هـ)

(و)

(ز)

١٣- الشروط الأساسية لعملية التعلم من جانب الفرد هى

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

١٤- من التجارب الرئيسية التى أجريت فى مجال عملية التعلم ونتج عنها ظهور نظريات للتعلم ما يأتى (اشرح التجربة باختصار) .

(أ) نظرية الإرتباط الشرطى والتجربة هى

(ب) نظرية التعلم بطريق المحاولة والخطأ والتجربة هى

(جـ) نظرية المجال والجشتالت والتجربة هى

١٠- من أمثلة صراع الاقدام (صراع سعداء الحظ) ما يأتى .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

١١- من أهم العوامل التى تصنع وتكون إتجاهات الأفراد ما يأتى :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(ز) ....

(ح) ....

(ط) ....

(ى) ....

١٢- الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسود الفرد وتؤثر بالسلب على سلوكه وعلاقاته بالآخرين من أمثلتها :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٧- كيف تتصرف إذا منعت بعض دوافعك الهامة من الإشباع . اذكر أمثلة لدوافع منعت أو لم تتمكن من إشباعها وأسلوبك فى مواجهة ذلك .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

٨- اعرض خمسة مواقف أحبطت فيها وكنت أنت نفسك السبب الرئيسى فيما عانيت من إحباط

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

٩- من أمثلة صراع الاحجام فى الحياة العملية (اذكر أربعة أمثلة) .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

٣- من الجماعات الهامة التى يحيا فيها الفرد ويتعامل ويتعايش معها ما يأتى

(أ) ...

(ب) ...

(جـ) ...

(د) ...

(هـ) ...

(و) ...

(ز) ...

٤- من أمثلة جرائم أفراد الطبقة المتوسطة ما يأتى

(أ) ...

(ب) ...

(جـ) ...

(د) ...

٥- من أمثلة جرائم أفراد الطبقة الدنيا ما يأتى

(أ) ...

(ب) ...

(جـ) ...

(د) ...

٦- اذكر بعض الدوافع الهامة التى تحرك سلوكك فى حياتك اليومية ·

(أ) ...

(ب) ...

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحرة أحيانًا لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التى تذكرها قد تكون موجودة فى الكتاب الذى ندرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك فى الحياة أو من واقع قراءاتك الحرة . ضع إجابتك فى المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول فى شرح أو تفصيل ، مكتفياً بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلى أسئلة الاختبار

١- من السمات والصفات الهامة التى يرثها الفرد ويكون لها تأثير كبير على سلوكه ما يأتى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

٢- لثقافة المجتمع التى يحيا فى ظلها الأفراد تأثير كبير على سلوكهم وتصرفاتهم . وتتمثل بعض جوانب هذا التأثير فى الآتى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٣- هل الإتجاهات كلها مكتسبة ؟ وهل يمكن تعديل وتغيير هذه الإتجاهات السالبة غير المرغوب فيها ؟

٤- ماذا يقصد بنقل الإتجاهات Transfer of attitudes ؟ وهل يمكن أن تنتقل إتجاهات العاملين السالبة نحو قادتهم إلى إتجاهات سالبة نحو المنشأة ونحو الجمهور المتعامل مع المنشأة ؟

٥- كيف يمكن التعرف على إتجاهات العاملين نحو المنشأة ونحو قيادتها ونحو نظم العمل بأسلوب علمي ؟

الحالة الثانية
الإتجاهات السالبة
التى تسود العاملين

فى إحدى المنشآت الكبرى كان قدر كبير من الإتجاهات السالبة يسود العاملين . وكانت هذه الإتجاهات السالبة تتمثل فى عدم رضا العاملين عن المنشأة التى يعملون فيها وعن قيادات هذه المنشأة . وكان بع العاملين المكتبيين ينقلون هذا الإتجاه السالب غير المرغوب فيه أحيانًا إلى أفراد الجمهور الذين يتعاملون معه ، فيسيئون معاملته ويعطلون مصالحه ويغلظون له القول .

وكانت هذه الإتجاهات السالبة تظهر أيضًا فى شكل رغبة من جانب بعض العاملين فى تغيير أعمالهم ومحاولة الحصول على عمل فى منشآت أخرى ، وفى شكل انتشار الشائعات الضارة فى شكل تفسير لكل سلوك يصدر عن قادة المنشأة تفسيرًا خاطئًا حتى ولو كان هذا السلوك يهدف صالح المنشأة وصالح العاملين .

وهذه الإتجاهات السالبة أدت إلى انتشار الشائعات والقلق وإلى خفض الروح المعنوية للعاملين وإنخفاض إنتاجيتهم .

أسئلة على الحالة :

١- ما رأيك فى الأسباب التى قد تخلق الاتجاهات السالبة وغير المرغوب فيها بين صفوف العاملين ؟

....
....
....

٢- هل تعتقد أن لقادة المنشأة دورًا فى خلق مثل هذه الإتجاهات السالبة بين صفوف العاملين؟

....
....
....

٦- سلوك الإنسان هل يمكن تعديله أو تغييره وتطوره ؟ وكيف يتحقق ذلك ؟

أسئلة على الحالة :

١- الإنسان مخير فى نواحى كثيرة من حياته وسلوكه وذلك بعكس الحيوان وضح رأيك فى العبارة السابقة .

٢- ما هى بعض النواحى الوراثية التى لها تأثير كبير على سلوك الأفراد وتصرفاتهم ؟

٣- اذكر بعض النواحى البيئية الهامة والعامة التى لها تأثيرها الواضح على سلوك الأفراد وأفعالهم .

٤- اذكر ثلاثة أمثلة لسلوك يعتبر سويًا إذا صدر عن فرد فى سن معينة ويعتبر نفس السلوك غير سوى إذا صدر عن نفس الفرد فى سن أخرى .

٥- ما هى أهم المعايير التى يمكن على أساسها الحكم بأن السلوك سويًا أو غير سوى ؟

الاختبار الثانى
دراسة حالات سلوكية

الحالة الأولى
ندوة عن قضايا هامة للسلوك

فى إحدى الندوات التى عقدت لعدد من العاملين فى منشأة كبرى ضمن أحد البرامج التدريبية ، دارت هذه الندوة حول بعض قضايا سلوك الإنسان الهامة . ومن بين هذه القضايا ما مدى مسئولية الإنسان عن أفعاله وتصرفاته . وقد كان الإجماع على أن الإنسان مخير ويستخدم مثله فى معظم سلوكه ولكنه مسير فى نواحى محددة ومحدودة ، وكان من بين القضايا التى أثيرت أيضاً فى الندوة مدى تأثير الوراثة والبيئة على سلوك الأفراد ، وكذلك مدى إمكانية تعديل وتغيير وتطوير نواحى مختلفة من سلوك الإنسان .

وقد كان من بين المووعات الهامة التى أثيرت فى الندوة المعايير التى يمكن عن طريقها الحكم بأن سلوكاً معيناً يعتبر سوياً أو غير سوى ، وأشكال من السلوك تعتبر سوية فى سن معينة وتعتبر غير سوية إذا صدرت عن الفرد فى سن أخرى ، ومن أمثلة ذلك مواجهة الموظف لأى موقف محبط بقدر كبير من الغضب يعتبر سلوكاً طفولياً ويدل على عدم ثباته وإتزانه الانفعالى ، وكذلك بكاء الرجل بكاء شديداً كلما واجه مشكلة أو صعوبة كبيرة أو موقف مخزن فى حياته . وهذا السلوك يعتبر سوياً إذا صدر عنهما فى مرحلة الطفولة .

وقد دارت مناقشات هامة وثرية حول مختلف قضايا السلوك الهامة والتى تهم الإنسان العادى وتهم أكثر العاملين قادة كانوا أم تابعين سعياً وراء تطوير وتحسين سلوك الأفراد فى العمل وخارجه .

١٦- التجارب الأولى التى أجريت على الحيوان وكانت أساساً لنظرية التعلم الشخصى أجيرت على القطط .

....

....

....

١٧- الهضبة فى منحنى التعلم تعتبر مرحلة وفترة يمر بها المتعلم لا يحدث فيها تحسناً ملحوظاً فى عملية التعلم بالرغم مما يبذله المتعلم من جهد فى عملية التعلم .

....

....

....

١٨- يحسن إذا أراد شخص ما تعلم قيادة السيارة فى عشرين ساعة مثلاً أن يجمع هذه الساعات فى أيام أربعة بدلاً من توزيعها على عشرة أيام متباعة بعض الشيئ.

....

....

....

١٩- التفكير الابتكارى من جانب بعض الأفراد عادة ما يأتى بحلول مبتكرة أو أفكار أو أشياء أو طرق حياة جديدة .

....

....

....

٢٠- لكى يشجع رئيس العمل العاملين معه علي التفكير الابتكارى فى مجال العمل يجب ألا يسمح لهم بتضييع وقتهم وجهدهم فى عرض أفكار تختلف عما أجمع عليه أفراد جماعة العمل .

....

....

....

١١- أبسط أنواع الصراع وأقلها إيلامًا وإزعاجًا للفرد هو صراع الاحجام .

١٢- حسب نظرية مكدوجل للغرائز يعتبر الوجدان أهم عنصر من عناصر الغريزة لأنه يميز غريزة عن أخرى .

١٣- لا يقبل أحد أن يكون الفرد نفسه السبب الأساسى فيما يعانيه أحيانًا من إحباط .

١٤- عملية التعلم بالنسبة للأفراد عملية مستمرة من المهد إلى اللحد .

١٥- أهم شروط التعلم الممارسة وبذل الجهد من جانب الفرد ، أما النضج فليس له أهمية فى هذا المجال .

٥- عادة ما يواجه جميع الأفراد بالإحباط الذى يعانون منه بأسلوب واحد .

....

....

....

٦- الإتجاهات التى تسود الأفراد كلها مكتسبة ومتعلمة وليس للوراثة دخل فى صنعها .

....

....

....

٧- الإتجاهات التى اكتسبها الفرد لا يمكن تغييرها على الإطلاق .

....

....

....

٨- يمكن التعرف على الكثير من إتجاهات الأفراد عن طريق المقابلة الشخصية .

....

....

....

٩- يوجد الآن أعداد كبيرة من الاخصائيين يمكنهم صناعة إتجاهات الأفراد وتغييرها .

....

....

....

١٠- صراح الإقدام يطلق عليه صراع سعداء الحظ .

....

....

....

الاختبار الأول

إختبار الصواب والخطأ

فيما يلى عدد من العبارات التى تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ . والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة . وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التى تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلى الجمل أو العبارات التى تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة √ بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة × . مع شرح سبب ذلك فى ثلاثة أسطر مكان النقط .

١- عموميات الثقافة عادة ما تفرق وتباعد بين سلوك الأفراد فى الشعب الواحد .

....

....

....

٢- السلوك الإجرامى للأفراد كامن فيهم ولا يختلف هذا السلوك من طبقة إجتماعية لأخرى .

....

....

....

٣- السلوك الإجرامى موجود لدى الإنسان والحيوان .

....

....

....

٤- دوافع السلوك كلها مفيدة وإيجابية .

....

....

عزيزى الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بغرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق فى الإمتحان فى نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزى الطالب :

لكى تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلى :

١- المواظبة على حضور المحاضرات .

٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته فى المشكلات التى تقابلك .

٣- تقديم التطبيقات أولا بأول إلى أستاذ المادة .

٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات فى الموعد الذى يحدده الأستاذ أثر كبير فى تقدير الدرجات .

مع أطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

وزارة التعليم العالى
المعهد الفنى التجارى بـ

كراسة التطبيقات
المادة : العلوم السلوكية
العام الدراسى : ٢٠٠١/٢٠٠٢م

تطبيق رقم (٢) تاريخ تقديم التطبيق : / / ٢٠٠١م

خصص هذا التطبيق للتدريب على : اختبارات الفصول من الأول إلى آخر الثالث عشر من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب : رقم الجلوس :

رقم المجموعة : رقم القسم :

اسم أستاذ المادة :

اسم أستاذ المحاضرة :

الدرجة
١٠٠

الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثانى	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين فى الإجابة بأوراق خارجية عند الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .

(ب) . . . .

(جـ) . . . .

١٩- عادة ما تنتشر الجريمة بين الأفراد منّ نوى الذكاء المنخفض ، أما الأذكياء فهم بعيدون كل البعد عن السلك الإجرامى

(أ) . . . .

(ب) . . . .

(جـ) . . . .

٢٠- أى من الميول يجب أن تتوافر فيما يقوم بالأعمال الآتية بنجاح

(أ) الطبيب يجب أن يتوافر فيه الميل . . . .

(ب) مصمم الآلات يجب أن يتوافر فيه الميل . . . .

(جـ) الممرضة يجب أن يتوافر فيها الميل . . . .

(د) الباحث بالمركز القومى للبحوث العلمية يتوافر فيه الميل . . . .

(هـ) مهندس الديكور يجب أن يتوافر فيه الميل . . . .

(و) المرشد الزراعى يجب أن يتوافر فيه الميل . . . .

١٤- أهم أنواع اختبارات الذكاء ما يأتى :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

١٥- شروط اختبار الذكاء الجيد ما يأتى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

١٦- يمكن الآن قياس كل جوانب ذكاء وقدرات الفرد عن طريق إختبار واحد ·

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

١٧- بعض الأمراض البدنية لها تأثير سيىء كبير على تصرفات الفرد وأفعاله فى مختلف مواقف ونواحى الحياة . اعرض بعض الأمراض مع بيان أثرها السيىء :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

١٨- الصدق بالنسبة لاختبار الذكاء يعنى أن يقيس الاختبار كل الحقائق دون زيادة أو نقصان :

(أ) ....

١٢- المرض الجسمى الشديد ، كمرض شديد فى القلب يؤثر على الفرد فى نواحى سلوكه الآتية .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(ز) ....

١٣- من أهم تعاريف الذكاء ما يأتى

(أ) تعريف جاربت وينص على ....

....

....

....

(ب) تعريف بينيه وينص على ....

....

....

....

(جـ) وتعريف ديربورن وينص على ....

....

....

....

٩- أعضاء الحس الخارجي للفرد هي :

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

(هـ)

١٠- اذكر خمسة أمثلة لأخطاء الإدراك من واقع الحياة العملية

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

(هـ)

١١- بمقتضى نظرية بيرت لتفسير القدرات والسلوك العقلي للإنسان (وهو ما يطلق عليها نظرية العوامل الطائفية لبيرت) فإن أي نشاط عقلي يقوم به الفرد يمكن اعتباره محصلة أربعة مكونات . وهناك المكونات هي كالآتي مع ذكر الرمز الذي خصصه بيرت لكل منها .

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

(د)

(هـ)

٦- هناك عوامل موضوعية كثيرة مثيرة لإنتباه الأفراد . اذكر مثالاً من عندك لكل عامل من العوامل التالية من واقع الحياة العملية ، من غير الأمثلة المذكورة فى الكتاب:

(أ) تغير المثير

(ب) شدة الإثارة

(جـ) التكرار الدائم

(د) الشيىء غير العادى

٧- يهم رجل البيع والإعلان دراسة سلوك الجمهور دراسة علمية للأسباب الآتية

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

٨- أهم الفئات التى يهمها دراسة السلوك دراسة علمية هى

(أ)

(ب)

(جـ)

(د)

(هـ)

(و)

(ز)

(ح) ....

(ط) ....

(ى) ....

٣- ما هى بدائل السلوك التى يلجأ إليها الطالب إذا لم يحصل على مجموع مناسب فى الثانوية العامة يمكنه من الإلتحاق بالكلية أو المعهد الذى يريده .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٤- اعرض ستًا من صور السلوك الذى يصدر عن الفرد .

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

٥- لأى سلوك يصدر عن الفرد عناصر . من أهم هذه العناصر

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

الاختبار الثالث

إختبار التكميل

هذا الاختبار يتطلب منك الاستجابة المحددة والحرة أحيانًا لبعض الأسئلة والعبارات . وهذه المعلومات التى تذكرها قد تكون موجودة فى الكتاب الذى تدرسه أو قد تعرضها من واقع خبراتك وممارساتك فى الحياة أو من واقع قراءاتك الحرة . ضع إجابتك فى المكان المخصص لذلك بإختصار دون الدخول فى شرح أو تفصيل ، مكتفياً بعرض العناصر الرئيسية للموضوع .

وفيما يلى أسئلة الاختبار .

١- من أمثلة القيود المفروضة على سلوك صاحب منشأة تجارية أو صناعية فى عمله ما يأتى :

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

٢- أهم ما يميز الحياة الحديثة التى يحياها الإنسان ما يأتى

(أ) ....

(ب) ....

(جـ) ....

(د) ....

(هـ) ....

(و) ....

(ز) ....

٣- هل يمكن خلق الميل لدى فرد نحو عمل معين ؟ وكيف يمكن تحقيق ذلك ؟

٤- ما رأيك فى الميول التى تعبر عنها الأفراد لفظياً وهل هى صادقة فى كل الأحوال أم هل هى ميول زائفة ؟ وما سبب هذا الزيف ؟

٥- اعرض بعض الميول اللازم توافرها للنجاح فى أعمال معينة .

الحالة الثانية

أيهما أهم : القدرة أم الميل

تقدم عدد من الأفراد لشغل بعض الوظائف الخالية فى منشأة ما . وقد أجرت المنشأة للمتقدمين بعض اختبارات القدرات والمهارات هدفها التأكد من توافر القدرات والمهارات السابقة فى الأفراد الذين يتم اختبارهم لشغل هذه الوظائف . وقد تبع ذلك عقد اختبار شخصى Interview للمتقدمين للتعرف على أسلوب تفكيرهم وإتجاهاتهم وللتعرف على جوانب معينة من شخصيتهم ، ومن خلال هذه المقابلة الشخصية أظهر كل المتقدمين ما عدا واحداً منهم فقط ميلاً شديداً للقيام بالعمل الجديد وأبدوا حبهم لهذا العمل . وقد خرج على هذا الإجماع واحد فقط من المتقدمين (وكان متفوقاً فى الاختبارات التى اختارها) إذ قرر فى الاختبار الشخصى أنه ليس لديه ميلاً للعمل المتقدم له وإنما يتقدم لشغل الوظيفة نظراً لظروفه الخاصة واحتياجه الشديد للعمل ، ولكنه قرر أيضاً أنه يعتقد أنه سيحاول مستقبلاً حب هذا العمل والتعايش معه .

وقد اعتذر القائمين على إجراء المقابلة على هذه الصراحة وذكره لحقيقة مشاعره نحو الوظيفة الجديدة من مواربة أو مداراه . وقد قدر اثنان من أعضاء لجنة الاختبار الشخصى صراحته ورأوا صلاحيته لشغل الوظيفة الخالية فى حين اعترض الاثنان الأخران على اختياره معتمدين على أن المتقدم لشغل الوظيفة اعترف صراحة بعدم ميله للعمل الجديد وعدم حبه له ، وأنه لن ينجح فى العمل الجديد طالما أنه لا يميل إليه .

أسئلة على الحالة :

١- ما العوامل التى تعتقد أنه تؤثر على النجاح فى وظيفة أو عمل ما ؟

....

....

....

٢- أيهما أهم النجاح في عمل معين . القدرة على القيام باعمل أو الميل لهذا العمل ؟

....

....

....

٦- اذكر عدد من العلوم الأخرى (غير المذكورة فى الكتاب المقرر) التى يمكن أن تساعد الأفراد الذين يقومون بدراستها على زيادة فهمهم لسلوك الإنسان .

٧- يقال أن وراء كل سلوك دافع . اشرح هذه العبارة مع ذكر خمسة أمثلة من واقع الحياة العملية .

٨- هل يمكن عن طريق التعليم تعديل سلوك الأفراد . اشرح واعرض خمسة أمثلة لتعديل سلوك الأفراد نتج عن عملية التعلم .

الأسئلة :

١- اشرح كيف يمكن أن يساعد دراسة علم الأحياء الأفراد على زيادة فهمهم لحقيقة سلوك الإنسان .

٢- الوراثة لها تأثير كبير على الإنسان وعلى سلوكه . وضح موقفك من العبارة السابقة ووضح بعض النواحى الهامة التى للوراثة تأثير كبير عليها .

٣- يقال أن دراسة الجغرافيا يساعد كثيرا على فهم كثير من سلوك الأفراد والجماعات والشعوب . هل توافق على القول السابق ؟ ولماذا ؟

٤- دراسة تاريخ الشعوب وقيام الحضارات واندثارها تفيد كثيرا فى فهم سلوك الإنسان . اشرح موقفك من العبارة السابقة .

٥- من واقع دراستك لعلم الاقتصاد وضح كيف تساعد هذه الدراسة فى زيادة فهم سلوك الأفراد وحركتهم فى الحياة .

الاختبار الثانى
دراسة حالات سلوكية

نعرض فيمايلى حالتين من الحالات السلوكية المبسطة المختصرة التى تهدف إلى إثارة تفكير القارئ وإلى تشجيعه على استخدام معلوماته وخبراته السابقة . ويتبع كل حالة عدد من الأسئلة على القارئ أن يجيب عليها من الحالة مباشرة أو من المعلومات والخبرات التى حصل عليها من قراءته للكتاب أو من أى مصادر معلومات أخرى أو من واقع الحياة العملية .

والمطلوب منك قراءة كل حالة جيدا والإجابة على الأسئلة التى تلى كل حالة .

الحالة الأولى
ماهية العلوم السلوكية

قام أحد مدرسى مادة العلوم السلوكية بالقاء المحاضرة الأولى فى هذه المادة على طلاب الصف الأول بأحد المعاهد الفنية التجارية . وكان محور هذه المحاضرة الأولى ماهية العلوم السلوكية وما هى العلوم التى تؤدى فى حالة دراستها إلى زيادة فهم الأفراد بحقيقة سلوك الإنسان المتنوع والمعقد وبعد المحاضرة جرت مناقشة بين المدرس ومجموعة من الطلاب . وكان محور هذه المناقشة أنهم (أى الطلاب) يوافقون على أن بعض العلوم كعلم النفس وعلم الاجتماع تعتبر بلا جدال من العلوم السلوكية وأن دراستها يزيد من فهم سلوك الإنسان على أساس أن علم النفس وعلم الاجتماع يبحثان فى سلوك الأفراد والجماعات على التوالى . ولكن أبدى بعض الطلاب اعتراضهم على اعتبار علم الأحياء وما يتفرع منه من علوم مثل علم وظائف الاعضاء (علم الفسيولوچيا) وعلم الوراثة وغيرها من العلوم التى يؤدى دراستها من جانب الأفراد إلى زيادة فهمهم بسلوك الإنسان ، لأنهم (أى الطلاب) يعرفون جيدا أنها من العلوم الطبيعية وليس من العلوم السلوكية والإنسانية .

وقد أثار دهشة بعض الطلاب ما جاء ذكره على لسان معظمهم من أن أية قراءة مفيدة تقرب من زيادة فهم سلوك الإنسان ، وما جاء من ذكر مادتين كمادة الجغرافيا ومادة التاريخ وتأكيد قيمتها الكبيرة فى القاء الضوء على سلوك الإنسان مهما اختلف زمان ومكان وجوده على هذه الأرض وزيادة الفهم بحقيقة هذا السلوك .

١٦- توافر القدرة من جانب الفرد على القيام بعمل معين يفوق فى الأهمية توافر الميل لدى الفرد للقيام بهذا العمل .

١١- خير أنواع الإنتباه وأكثرها قيمة وفاعلية بالنسبة للطالب فى الفصل هو الإنتباه الإرادى .

....

....

....

١٢- قد تؤدى الإتجاهات السالبة غير المرغوب فيها إلى أخطاء من جانب الفرد فى إدراك مختلف الأمور والمواقف المحيطة به .

....

....

....

١٣- يتميز الأفراد فى الولايات المتحدة الأمريكية بذكاء يزيد عن الأفراد فى البلاد الأخرى .

....

....

....

١٤- حتى الآن لا توجد إختبارات تقيس القدرات الكتابية للأفراد المتقدمين لشغل وظائف مكتبية فى مختلف المنشآت :

....

....

....

١٥- أصدق وسيلة للتعرف على ميول الفرد المهنية هو تعبير الفرد نفسه لفظياً عن هذه الميول .

....

....

....

٥- البيئة المحيطة بالأفراد تصنع ذكاءهم وليس للوراثة أثر كبير على ذكاء الأفراد .

....

....

....

٦- يتطور السلوك الإنفعالى للفرد مع نضجه ونموه .

....

....

....

٧- بعض أنوا ع السلوك التى تصدر عن الأفراد قد لا يكون لها هدف .

....

....

....

٨- هناك فئات كثيرة من الأفراد التى يهمها دراسة السلوك وفهمه وهذه الفئات كثيرة قد لا يمكن حصرها .

....

....

....

٩- التنبؤ بسلوك الإنسان لا يمكن القيام به على الإطلاق .

....

....

....

١٠- أعضاء الحس الخارجى للفرد يمكن الفرد من إدراك البيئة المحيطة به .

....

....

....

الاختبار الأول

إختبار الصواب والخطأ

فيما يلى عدد من العبارات التى تتضمن أفكاراً ومعلومات سلوكية بعضها صحيح وبعضها خطأ والمطلوب أن تحدد موقفك من كل جملة أو عبارة . وتذكر ما إذا كانت الفكرة أو المعلومة التى تتضمنها صحيحة أو خطأ . وأن تذكر وتوضح وتشرح سبب صحتها أو خطئها فيما لا يزيد عن ثلاثة أسطر .

وفيما يلى الجمل أو العبارات التى تتضمن بعض الأفكار والمعلومات السلوكية ، إذا كانت صحيحة ضع علامة √ بجانب رقم السؤال ، وإذا كانت خطأ ضع علامة × .

١- الحياة الحديثة تقوم على التعاون وليس على التنافس .

....

....

....

٢- فى وقتنا الحاضر طالت فترة تعليم وتدريب الفرد لتأهيله لمختلف المهن والأعمال .

....

....

....

٣- نتيجة لتطور وتقدم الإنسان لم تعد الآلة تتحكم فيه أو تسيطر على حياته .

....

....

....

٤- لطالب المدرسة الثانوية أدوار قليلة جداً يؤديها فى الحياة .

....

....

....

عزيزى الطالب ..

تتضمن هذه الكراسة مجموعة من التطبيقات المتدرجة عن كل فصل من فصول منهج العلوم السلوكية بغرض إكسابك القدرات والمهارات اللازمة للتمكن من هذه المادة ، والتفوق فى الإمتحان فى نهاية العام بإذن الله .

وعليك عزيزى الطالب :

لكى تحقق هذا الهدف أن تراعى مايلى

١- المواظبة على حضور المحاضرات .

٢- حل التطبيقات المتعلقة بكل درس عقب قيام الأستاذ بالشرح ومناقشته فى المشكلات التى تقابلك .

٣- تقديم التطبيقات أولا بأول إلى أستاذ المادة .

٤- سوف يكون لحسن الخط والترتيب وصحة الحل وتقديم التطبيقات فى الموعد الذى يحدده الأستاذ أثر كبير فى تقدير الدرجات .

مع أطيب التمنيات بالنجاح والتوفيق ...

كراسة التطبيقات	وزارة التعليم العالى
المادة : العلوم السلوكية	المعهد الفنى التجارى بـ
العام الدراسى : ٢٠٠١/٢٠٠٢م	

تطبيق رقم (١)   تاريخ تقديم التطبيق :   /   / ٢٠٠١م

خصص هذا التطبيق للتدريب على : اختبارات الفصول من الأول إلى آخر السابع من كتاب العلوم السلوكية

إسم الطالب :   رقم الجلوس :

رقم المجموعة :   رقم القسم :

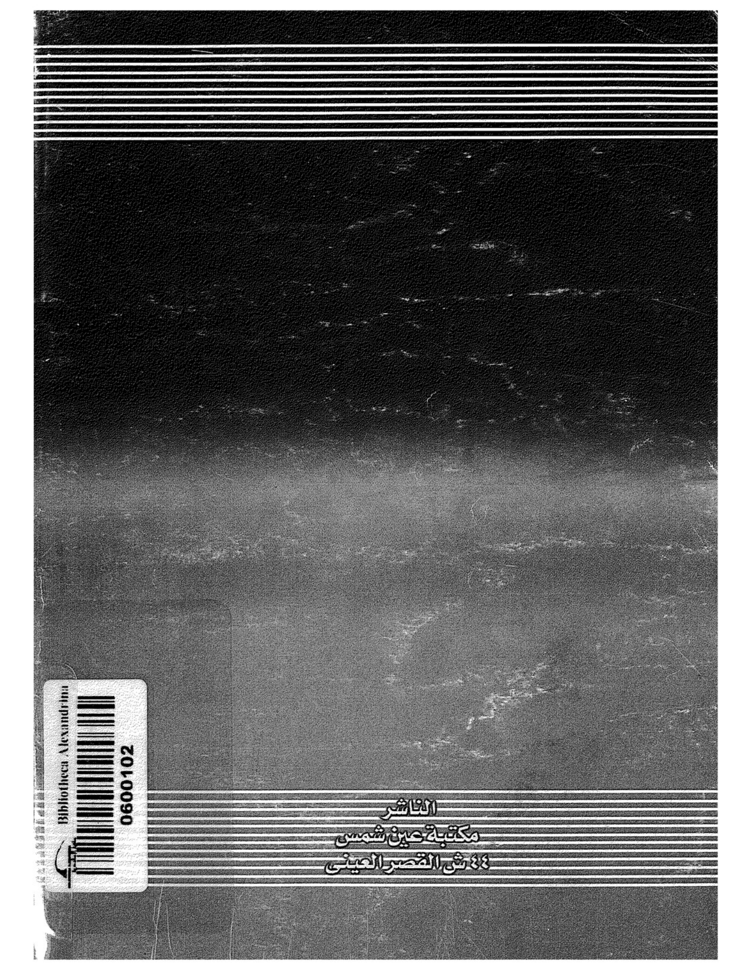
اسم أستاذ المادة :

اسم أستاذ المحاضرة :

الدرجة
١٠٠

الاختبار	درجة الاختبار	درجة الطالب
الأول	٣٠	
الثانى	٤٠	
الثالث	٣٠	
المجموع	١٠٠	

(*) يمكن للطالب أن يستعين فى الإجابة بأوراق خارجية عند الاحتياج ، على أن ترفق بكراسة التطبيق .


الناشر
مكتبة عين شمس
٤٤ ش القصر العينى